جامعة جدارا

كلية الإقتصاد والأعمال

قسم إدارة الأعمال الإلكترونية



رسالة ماجستير بعنوان

" أثـر الإدارة الإلـكـترونـيـة فـي تـحسين جودة الـخدمـة الـمقـدمـة لـلـعمـلاء من وجـهة نظر الـعامـلـين "

دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية

"The Impact of Electronic Management In Improving The Quality of Service Provided to Clients From The Perspective Of Employees "
An Empirical Study on The Jordanian Insurance Companies

إعداد الطالبة

أمـانـي محمد بـنـي سعيد

المشرف الدكتور

محمد نـور صالـح الـجدايـة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال الإلكترونية / كلية الإقتصاد والأعمال في جامعة جدارا – إربد الأردن.

٢٠١٥

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة باللغة العربية وعنوانها:

" أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من وجهة نظر العاملين "

دراسة تطبيقية على شركات التامين الأردنية

مقدمة من الطالبة: أماني محمد بني سعيد

أجيزت بتاريخ: ٢٠١٥/٩/٦

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	التوقيع
١. الدكتور محمد نور صالح الجداية، أستاذ مشارك في إدارة الأعمال، مشرفاً ورئيساً.	( )
٢. الدكتور نازم محمود ملكاوي ، أستاذ مشارك في نظم المعلومات الإدارية،عضواً.	( )
٣. الأستاذ الدكتور غسان غازي كنعان، أستاذ في علم الحاسوب، عضواً.	( )

تفويض الجامعة

أنا الطالبة : أماني محمد بني سعيد **الرقم الجامعي: ٢١٠٣١٠٦٥٨**

التخصص :إدارة ألاعمال الإلكترونية **الكلية: الإقتصاد والأعمال**

أقر بأنني التزمت بقوانين جامعة جدارا وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول والمتعلقة بإعداد رسائل الماجستير ودليل إعدادها عندما قمت شخصيا بإعداد رسالتي بعنوان: أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من وجهة نظر العاملين"، دراسة تطبيقية على شركات التامين الأردنية.

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية وأخلاقيات البحث العلمي المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطروحة العلمية، كما أقر بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطروحات أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية ورقية أو إلكترونية.

وبناءً على ما تقدم فأنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافه فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة جدارا بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد. كما أفوض جامعة جدارا بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو للمؤسسات أو للهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

التوقيع: ....

التاريخ: / /٢٠١٥

الإهـداء

زوجي العزيز .....

كم هي الحياة جميله معك....كم تغمرني السعادة عندما أكون بجانبك....أشتاق لرؤيتك دائما فأنا لا أطيق بعدك عني ولو للحظات.

زوجي الحبيب.....

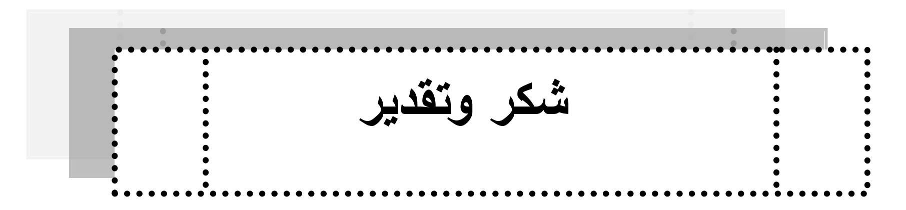
لأنك الحب... لأنك الروح التي أحب أن أبقى معها دائما

لأنك الزوج والحبيب .... أقول لك من كل قلبي.

دمت لي نبضا ودمت لي روحا وقلبا وعمراً... دمت لي شيئا جميلاً لا ينتهي.

وأهدي ثمره جهدي إلى أبنائي الغوالي الذين جعلوا حياتي أجمل (علاء، عمر ، عبيده) حفظكم الله لي.

الباحثة



شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله سيدنا محمد وعلى اله وصحبة ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين، وبعد.

فإنني أتوجه بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان إلى الدكتور محمد نور الجداية لما قدمه لي من إضافة علمية وفكرية في سبيل إتمام هذه الرسالة العلمية فلم يتوانى عن تقديم المساعدة والمشورة العلمية التي أدت إلى خروج الرسالة على ما هي علية ألان.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور غسان كنعان، والدكتور نازم ملكاوي، والدكتور محمد الزبون، والدكتور بسام أبو خضير، والدكتور زياد حداد، الذين ساندوني في جميع مراحل الدراسة العلمية وقد استفدنا من خبراتهم وتوجيهاتهم لما فيه خير لنا في حاضرنا ومستقبلنا، كما أتوجه بالشكر الجزيل لجميع أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية في جامعة جدارا لتعاونهم التامة معنا في انجاز أعمالنا.

الباحثه

أماني بني سعيد

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

ملخص الدراسة

" أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من وجهة نظر العاملين".

دراسة تطبيقية على شركات التامين الأردنية

إعداد الطالبة: أماني محمد بني سعيد، إشراف الدكتور: محمد نور صالح الجداية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية، كما هدفت أيضاً إلى التعرف على أثر عناصر الإدارة الإلكترونية المطبقة في شركات التامين الأردنية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها للتوصل إلى نتائج الدراسة، وقد تَكَّون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات التأمين المدرجة في سوق عمان المالي، وتم تصميم وتطوير إستبانة تضمنت (٥٥) سؤالاً تناولت جميع مجالات الدراسة وعددها سبعة مجالات، وتم توزيع الإستبانة على عينة مكونة من (١٦٠) من العاملين في شركات التامين الأردنية وتم استرداد (١٥٥)، وقد تم استبعاد (٥) استبانات لعدم إكتمالها، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss، وقد كانت أهم نتائج الدراسة، أن شركات التأمين الأردنية تطبق جميع عناصر الإدارة الإلكترونية في أعمالها، ومن النتائج التي تم التوصل إليها أيضاً أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية، كما كانت أهم توصيات الدراسة هي العمل على تعزيز منظومة عمل الإدارة الإلكترونية من خلال زيادة حجم الصلاحيات الممنوحة للموظفين والتي تسمح بتنفيذ المعاملات وإبرام الصفقات التأمينية مع عملاء جدد إلكترونياً. وأوصت أيضاً، بأن تقوم إدارات شركات التأمين بدراسة رغبات وحاجات العملاء من خلال الإعتماد على موقعها الإلكتروني في عرض استفتاء حول جودة الخدمات التي تقدمها الشركة وبالتالي العمل على تلبية رغباتهم.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تحسين جودة الخدمة، شركات التأمين الأردنية، الأردن.

Abstract

"The Impact Of Electronic Management In Improving The Quality Of Service Provided To Clients From The Perspective Of Employees"
An Empirical Study On The Jordanian Insurance Companies
Prepared By ; Amani Bani Saeed, Supervisor Dr. Mohammed Al Jedayeh

This study aimed to identify the level of application of e-management in the Jordanian insurance companies, it also aimed to identify the impact of the elements of applied e-governance in the Jordanian insurance companies to improve the quality of service provided to clients, the study used descriptive analytical approach in data collection and analysis to arrive at the results of the study, The study population consisted of all workers in the insurance companies listed on the Amman Stock Exchange, it has been designing and developing the questionnaire included (55) questions dealt with all areas of study and number seven areas, was the questionnaire distributed to a sample of 160 workers in the Jordanian insurance companies have been recovery (155) questionnaire, have been canceled (5) of incomplete questionnaires were used statistical Package for social Sciences program (SPSS), and the most important results of the study, that the Jordanian insurance companies apply all elements of the electronics management in its work, and that there is a significant impact for the management of electronics in improving the quality of service provided to cleints in Jordan insurance companies, as they were the most important recommendations of the study is to work to strengthen the work of management of electronic system by increasing the size of the powers granted to employees and that will allow the implementation of insurance transactions to deal with new customers electronically. and it also recommended, that the departments of insurance companies to study the desires and needs of customers by relying on its website in the presentation of a referendum on the quality of services provided by the company and thus work to implement their wishes.

Key Words: Electronic Management, Improving The Quality of Service, Jordanian Insurance Companies, Jordan.

الفصل الأول

الإطار التمهيدي للدراسة

١-١ المقدمة

١-٢ أهمية الدراسة

١-٣ أهداف الدراسة

١-٤ مشكلة الدراسة

١-٥ فرضيات الدراسة

١-٦ نموذج الدراسة

١-٧ التعريفات الاصطلاحية لمصطلحات الدراسة

١-١ المقدمة

إن منظمات الأعمال في العصر الحديث تقوم بالتعامل مع منظومة من العلاقات المترابطة والمتشابكة مع بعضها البعض، حيث تقوم هذه المنظمات بالتعامل مع بعضها البعض بأساليب تقنية وتكنولوجية حديثة، بحيث تقوم بالتراسل مع المنظمات الأخرى بواسطة الإيميلات الإلكترونية أو عبر الفاكس، كما أنها تتعامل مع أقسامها المختلفة من خلال إدارة العلاقات الداخلية بين أقسام الشركة وفروعها المختلفة، وبالتالي فان منظمات الأعمال تعمل على تنشيط العمليات الداخلية والخارجية من أجل ضمان سير العمل فيها ومن أجل تحقيق أهدافها(قدوري، ٢٠١٠).

وتعمل منظمات الأعمال وخاصةً شركات التأمين الأردنية ضمن منظومة عمل الإدارة الإلكترونية، حيث لا يمكن لمنظمات الأعمال أن تعمل على أدارة أنشطتها بمعزل عن أتمتة المكاتب والإنترنت وتطوير برمجيات الأعمال وتفعيل شبكات الاتصالات فيها لضخامة حجم العمليات الإدارية والمالية والتسارع والازدياد الكبير لهذه العمليات، بالإضافة إلى تعدد أهداف منظمات الأعمال حيث أصبحت الكثير منها يتجه نحو بناء علاقات مع شركات خارجية من أجل تطوير وتوسيع نطاق العمل والعمل على تحسين المركز المالي لها.

وحتى تضمن شركات التامين أداء متميزاً، وكذلك تحقيق الأهداف المرسومة والمخططة ، فإنه لابد من الإهتمام بتحسين جودة الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لزبائنها وعملائها سواءً كانوا عملاء أفراد أو شركات أو مؤسسات أو غير ذلك، وتتحقق عملية تحسين جودة الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لعملائها، من خلال قدرتها على تنفيذ معاملات الزبائن بالسرعة والدقة المطلوبة لإتمام المعاملات، وأيضاً تتحقق جودة الخدمات التي تقدمها شركات

التامين من خلال تخفيض تكلفة الحصول على الخدمة، وكذلك من خلال مدى قدرة الشركة على إشباع رغبات المتعاملين من حيث مدى التزامها بالعقد المبرم بينها وبين العميل.

١-٢ أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة من واقع اهتمام عدة أطراف ذات صله بموضوع الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، حيث تنبع أهمية الدراسة من رغبة إدارات شركات التامين في تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة للعملاء من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية المعمول بها في شركاتهم، كما تنبع أهمية الدراسة بالنسبة لمجتمع الدراسة من خلال توعيتهم لأهمية الإدارة الإلكترونية ولفت أنظارهم إلى الإيجابيات والمزايا المتوقعة من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال تحسين جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية عن طريق مجالات السرعة والدقة في إنجاز المهمات والحصول على المعلومات ومن خلال تخفيض تكلفة الحصول وتنفيذ معاملات العملاء وتحقيق الرضا من قبل متلقي الخدمة.

١-٣ أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة في ما يأتي:

١- التعرف على مستوى تطبيق وتوافر عناصر الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.

٢- التأكد من مدى تأثير عناصر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها شركات التأمين الأردنية.

٣- التعرف على مدى وجود معوقات لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية .

٤- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لآراء عينة الدراسة حول درجة تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية. تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

١-٤ مشكلة الدراسة

ظهرت مشكلة الدراسة من واقع الحاجة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، حيث أن تحول الإدارة من نظم الإدارة التقليدية إلى نظم الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة مستويات السرعة في تقديم الخدمة والدقة في إنهاء المعاملات وكذلك تخفيض في تكلفة الحصول على خدمات شركات التأمين وبالتالي تعزيز رضا متلقي الخدمة عن مستوى الخدمات التي تقدمها هذه الشركات في ظل الإدارة الالكترونية، وبناءً على ما تقدم فإن الباحثة ترغب بالبحث عن مستوى تطبيق عناصر الإدارة الالكترونية في شركات التأمين الأردنية وأثرها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

ومن خلال التقديم السابق لمشكلة الدراسة، فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما هي درجة تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي؟

السؤال الثاني: هل تؤثر درجة تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي؟

السؤال الثالث: هل هناك معوقات لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي؟

١-٥ فرضيات الدراسة : من خلال تحليل عناصر مشكلة الدراسة والشعور بوجودها وإمكانية البحث فيها فان الدراسة تقوم على الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة الأولى:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة وجود مجال معدات الحاسوب كأساس لوجود الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي عند مستوى الدلالة". ($0.05 \geq \alpha$).

الفرضية الفرعية الثانية:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

الفرضية الفرعية الثالثة:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال موارد الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

الفرضية الفرعية الرابعة:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$)".

الفرضية الفرعية الخامسة:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال توفر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$)".

الفرضية الرئيسة الثانية:

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة حول مجال تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

الفرضية الرئيسة الثالثة:

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة حول مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

١-٦ نموذج الدراسة: يتكون نموذج الدراسة من متغيرين احدهما مستقل وهو عناصر الإدارة الإلكترونية وينبثق منه مجموعة متغيرات فرعية، ومن متغير تابع وهو تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية والشكل الآتي يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة.

الشكل (١)

نموذج الدراسة

المتغير المستقل	**المتغير التابع**
عناصر الإدارة الإلكترونية	**تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية.**
درجة توفر معدات الحاسوب كأساس لوجود الإدارة الإلكترونية	- السرعة في انجاز المعاملات والرد عليها إلكترونياً.
درجة توفر البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.	- الدقة في إعطاء المعلومات في الوقت المناسب.
درجة توفر موارد الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.	- تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء.
درجة توفر القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.	- تعزيز رضا متلقي الخدمة.
درجة توفر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية.	

المصدر: من إعداد الباحثة بتصرف بالإعتماد على (الزين،٢٠١٣)، (قدوري،٢٠١٠).

١-٧ التعريفات الاصطلاحية لمصطلحات الدراسة

الإدارة الإلكترونية وهي عبارة عن عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالا تنفذ عبر الأجهزة الإلكترونية من خلال الإستفادة من الإنترنت والبرمجيات المساندة (العاني & جواد، ٢٠١٤).

معدات الحاسوب: وهي أجهزة الحاسب الإلكتروني اللازمة لإتمام الأعمال الإدارية إلكترونياً وذلك من خلال الدور الذي يلعبه الحاسوب في ربط الأقسام ببعضها البعض وتنفيذ العمليات والمعاملات وتوصيل المعلومات بالسرعة والدقة ألالازمة لإنجاح العمل (بدوي، ٢٠١٣).

المعوقات المادية: وهي عبارة عن المعوقات التي تحد من تطور الإدارة الإلكترونية وذلك بسبب عدم توفير المتطلبات المادية مثل الأجهزة والمعدات ووسائل الإتصالات الحديثة اللازمة لإتمام العمل على أفضل مستوى مخطط له (الحسنات، ٢٠١١).

المعوقات البشرية: وهي عبارة عن المعوقات التي تتعلق بمدى إدراك العنصر البشري لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى المهارات التي يمتلكونها من أجل تحقيق أهداف المنشأة إلكترونياً (الحسنات، ٢٠١١).

معوقات الشبكات والاتصالات: وهي عبارة عن معوقات مرتبطة بعدم توفر شبكة إتصالات وإنترنت متطورة في الشركة تعمل على تحسين نقل المعلومات والمعاملات وإتمامها ضمن بيئة رقمية عالية الجودة (عيشاوي، ٢٠٠٨).

جودة الخدمة: هي حالة الخلو من العيوب والنواقص والتباينات الكبيرة في الخدمات المقدمة عن طريق الإلتزام الصارم بمعايير قابلة للقياس وقابلة للتحقق لإنجاز تجانس وتماثل في الناتج ترضي متطلبات محددة للعملاء (بوعنان،٢٠٠٧).

القيادة الإلكترونية: وهي قدرة القيادة في شركات التأمين الأردنية على إصدار وتمرير التعليمات والأوامر إلكترونياً للموظفين، وإقناعهم على التوجه نحو استخدام تكنولوجيا الحديثة في انجاز الأعمال الإدارية.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

٢-١ الإدارة الإلكترونية.

٢-٢ تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

٢-٣ الدراسات السابقة.

الإدارة الإلكترونية

٢-١-١ المقدمة

تعد الإدارة الإلكترونية من أهم مخرجات تكنولوجيا المعلومات في العالم الرقمي الحديث، وتعتبر المعدات التكنولوجية والبرمجيات ونظم الإدارة الإلكترونية والإنترنت أمثلة واضحة على أدوات الإدارة الإلكترونية، والتي تساعد على تحقيق الأهداف المرسومة من قبل منظمات الأعمال، وتتضح أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال التطور الكبير في وسائل الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي يعد الإنترنت عنصراً هاماً وفعالاً فيها من أجل تكملة منظومة العمل الإداري الإلكتروني الحديث في منظمات الأعمال الرقمية، وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تعد ثورة على الإدارة التقليدية كونها تعمل على تحقيق الأهداف الأفضل بطريقة أسهل.

٢-١-٢ نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية:

بدأت الإدارة الإلكترونية منذ عام ١٩٦٠ وذلك عند إبتكار شركة "IBM" مصطلح معالج الكلمات، وزادت الأهمية عام ١٩٦٤م عندما أنتجت جهاز أطلق عليه إسم الشريط الممغنط وجهاز الطابعة المختار، ومن ثم إمتدت الإدارة الإلكترونية للمدارس الإدارية ابتداءً من المدرسة الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الانسانية، وفي منتصف التسعينيات توجت مسيرة الادارة الالكترونية بدخول نظم استخدام الحاسوب في الإدارة الالكترونية، وفي عام ١٩٩٦ تم استخدام الربط الالكتروني بين شبكتي حاسوب مما ادى الى تقليص الحاجة لاستخدام الورق، وفي نهاية التسعينيات استخدم مصطلح الإدارة الالكترونية مع إنتشار شبكة الانترنت العالمية، واخذت مجالات الادارة الالكترونية بالتطور على مراحل الى أن أصبحت على ما هي عليه الآن. (السالمي،٢٠٠٨).

٢-١-٣ مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها

أولاً: مفهوم الإدارة الالكترونية

تقوم فكرة الإدارة الإلكترونية على توظيف تقنية المعلومات في الإدارة وذلك من خلال إعداد التقارير الدورية عما حدث فعليا من عمل داخل الشركة، ثم إنتقلت المعلومات إلى مرحلة تحليل التقارير وتفسيرها وفهم محتوياتها، وقد كانت المعلومات تنتشر ببطء بسبب طول فترة الإجراءات الإدارية التي تلزم لإتمام العمل ومن ثم نشر المعلومات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الشركة بطريقة تقليديه، وقد أدى التعامل ضمن منظومة عمل خاضعة للإدارة الإلكترونية إلى أن أصبح من الضروري توظيف العمليات التنظيمية من أجل ربط المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف الشركة من تخطيط وإنتاج ومتابعة وتطوير، وعليه فان العمل في ظل بيئة الإدارة الإلكترونية يساعد الشركة على تحقيق أهدافها بشكل سريع وموثوق وبدقة كبيرة وبأقل التكاليف وبأعلى جوده ممكنه، والعمل أيضاً على التخلص من الإدارة الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني بإستخدام تكنولوجيا المعلومات (بدوي،٢٠١٣).

وندرج عدة تعريفات للإدارة الإلكترونية، حيث عرفها (العاني وجواد،٢٠١٤) أنها " الأنشطة التي تمارسها منظمات الأعمال وتنفذها عبر الشبكة الإلكترونية الدولية بمعنى أن تولي منظمات الأعمال التوظيف الكامل لوسائل الإتصال وإدارة المعلومات في مختلف الجوانب الإدارية والمالية للأعمال".

كما عرفها (Rawash,2014)، على أنها " مدخل حديث يهدف إلى تحويل العمل داخل منظمات الأعمال إلى الإدارة الإلكترونية بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات الرقمية الحديثة ".

كما عرفها (بدوي،٢٠١٣)، أيضاً على أنها " هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة والإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الإنترنت، بدون أن يضطر العملاء من الإنتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات".

وعرفها (الزبن،٢٠١٣) على أنها " نتائج علاقة الإرتباط بين موارد نظم المعلومات التقليدية وقدرات الوصول السريع إلى شبكة الإنترنت والويب بما في ذلك القدرة على ربط نظم الأعمال الجوهرية مباشرة مع الأطراف المستفيدة مثل الزبائن والموردين وغيرهم".

بالإعتماد على ما سبق ترى الباحثة أن الإدارة الإلكترونية هي عملية تحويل إجراءات العمل الإداري ومتطلبات الأداء من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني بإستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

ثانياً:أهمية الإدارة الإلكترونية

تُعد الإدارة الإلكترونية ضرورة وركيزة أساسية لمنظمات الأعمال في العصر الحديث ، وذلك لأنها من أهم متطلبات الأداء المتطور والمتجدد والمتغير، ولعل هذه الأهمية تعود إلى أنها تعمل على تحسين مستوى أداء المنظمة فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما يسهل من إنجاز الأعمال والمعاملات التي تقدمها المنظمة لعملائها، فضلاً عن أنها تحقق خاصية الترابط بين الأنظمة والعملاء، حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات والمعلومات أمامهم بشفافية تامة، كما تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهور بصورة أفضل تيسر حركة التعامل مع العاملين في المنظمة، كما تتيح لها

فرصة فتح قنوات إتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين معها، مما ييسر أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها (ابو أمونه،٢٠٠٩).

وتتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في كونها تسهم في دعم الإقتصاد الوطني، حيث تسهم الإدارة الإلكترونية في إيجاد الحلول اللازمة لحل العديد من المشاكل وخاصة أنه بالإمكان القيام بعملية الاستثمارات المالية عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة، وكذلك تستطيع نشر استثماراتها ونشاطاتها الإقتصادية عن طريق المراسلات الإلكترونية بعيداً عن الفوارق الزمانية والمكانية للمستثمر أو للشركة التي تعرض استثماراتها (الحسنات،٢٠١١).

وتكمن أهمية الإدارة الالكترونية أيضا في تقليل إستخدام الورق، حيث تعتبر هذه النقطة هامة جدا في العمل الإلكتروني إذ يتم معالجة مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن تخزين وإلى المزيد من القرطاسية وكذلك تقليل الحاجة إلى الموظفين الذين لا حاجة لهم وبالتالي يتم الاستفادة من هذه الميزة الإلكترونية في حفظ المعلومات لفترات زمنية أطول(العاني، جواد،٢٠١٤).

إن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والإستغناء عن الموظفين غير الأكفياء وغير القادرين على التكيف مع العمل في بيئة العمل الإداري التكنولوجي (السالمي، ٢٠٠٨).

وترى الباحثة بأن العمل في ضوء إدارة إلكترونية متطورة وحديثة يعد امراً هاماً جداً، وذلك من خلال تحسين شكل الأداء وجودة الخدمات المقدمة من الشركة إلى العملاء.

٢-١-٤ أهداف الإدارة الالكترونية

إن تحول الإدارة من عملها التقليدي إلى العمل الالكتروني من شأنه أن يحسن من الإجراءات الإدارية للعمليات التشغيلية في الشركة وان تبادل المعلومات والمراسلات داخل الشركة بين الموظفين في القسم الواحد وفي الأقسام المختلفة يجعل من عملية التطوير والتحسين لجودة الأداء في أفضل حالاتها، وأن العملاء والمستفيدين يقومون بتقييم مدى جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة بناء على مدى تحقيق هذه الخدمات لرغباتهم، وخلاصة الحديث فان هناك مجموعه من الأهداف التي تسعى الشركات التي تطبق الإدارة الالكترونية إلى تحقيقها وهي (قدوري،٢٠١٠):

١- تسهيل السرعة والدقة في أداء العمليات والمعاملات.

٢- تحقيق عناصر الكفاءة والفاعلية الإنتاجية أو الخدمية.

٣- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال وجميع المنظمات المهنية غير المهنية.

٤- العمل على تعزيز عمليات التسويق الالكتروني للسلع والخدمات.

٥- العمل على جذب الاستثمارات من خلال الإعلان الكترونيا عن الفرص الاستثمارية المتاحة.

٦- توسيع العمليات والإجراءات والأداء في المنشآت والابتعاد عن نظم الإدارة التقليدية وذلك لزيادة فاعلية وإنتاجية المنشأة.

٧- العمل على توسيع قاعدة استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة مع المنشآت التي قطعت أشواطاً كبيرة في مجال الإدارة الالكترونية.

٨- العمل على تخفيض تكاليف الإنتاج أو تكاليف تقديم الخدمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

٩- إن العمل في ظل بيئة إدارة الكترونية يفعل من سلطة الرقابة على الموظفين والرقابة على مدى تنفيذ المهام والعمل الذي تسعى المنشات إلى تحقيقه.

٢-١-٥ التجارة الالكترونية وأنماطها

وتعرّف التجارة الإلكترونية على أنها " الخطوات التي تتم بها عمليات البيع والشراء والمبادلة للسلع والخدمات والمعلومات عبر شبكات الحاسوب" (الجداية وخلف، ٢٠١٢).

وفي شركات التأمين يمكن تقسيم أشكال التعامل إلكترونياً مع العملاء إلى الأشكال الآتية (Turban,2010):

- **التعامل بين شركة التأمين ومنظمات أعمال أخرى Business to Business (B2B)**

وهي عمليات التأمين التي تتم بين المنظمات وشركة التأمين عبر شبكات الحاسوب ومعظم العمليات التجارية تتم بهذا الشكل.

- **منظمات الأعمال إلى المستهلك Business To Consumer (B2C)**

هي عمليات التأمين التي تشمل التعاملات بين الشركات والأفراد من حيث توفير خدمات التأمين عبر الإنترنت.

- **منظمات الأعمال إلى منظمات الأعمال إلى المستهلك (Business to Business to Consumer).**

نموذج جزئي من B2B حيث يمكن للشركات تقديم خدماتها لزبائنها وموظفيها وعرض خدماتها دون الحاجة لإضافة رسوم لهذه الخدمة.

- **متلقي الخدمة إلى شركات التأمين (Consumer to Business)**

هي شكل من أشكال التأمين والذي يسمح للأفراد عبر الإنترنت من تقديم معاملات التأمين إلى شركات التأمين.

- **تطبيقات المشاركة (Peer to Peer Applications).**

هذه التطبيقات تسمح لمستخدم الحاسوب بالمشاركة في الحصول على المعلومات وإجراء العمليات عليها مباشره مع مستخدم أخر على الإنترنت.

- **خدمات التأمين عبر الهاتف المحمول (Mobile Commerce (m-commerce**

وهي تمثل أنشطه وتطبيقات أعمال التأمين التي يمكن تنفيذها بواسطة الأجهزة اللاسلكية مثل الهاتف المحمول حيث يمكن للمستخدم إجراء أعمال التأمين من مطالبات أو تلقي خدمات تأمين عبر الهاتف المحمول.

٢-١-٦ أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن عملية تحول منظمات الأعمال من أساليب وطرق الإدارة التقليدية إلى أساليب وطرق الإدارة الإلكترونية جاءت بسبب تطور الفكر الإداري وتطور القيادات الإدارية وتبنيها للفكر الإداري الحديث الذي يُعتَمد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال إستخدام أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت وشبكات الإتصالات. إن هذا التحول يحتاج إلى تكامل الجهود في جميع أقسام الشركة ومستوياتها الوظيفية حيث تحتاج عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلى منظومة متكاملة من العمل حتى تصبح هناك إدارة إلكترونية كاملة ومدركة لأهميتها وضرورة إستخدامها، وتتطلب بنية تحتية للعمل في ضوء الإدارة الإلكترونية، وإلى دافعية على جميع المستويات للعمل في ضوء الإدارة الإلكترونية، وتنطلق عملية التحول من الرغبة في بناء أداة إدارية مرنة تقدم خدماتها للراغبين فيها، في الوقت والمكان ووفق المواصفات التي يرغبها متلقي الخدمة، ونظراً للتوسع في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات وبعد تطبيقات الإنترنت

زاد الإهتمام أيضاً بتحويل جميع الأعمال الورقية إلى الأعمال الإلكترونية (العاني و جواد ٢٠١٤).

ويضيف السالمي (٢٠٠٨)، أن من الأسباب التي تدعو للتحول إلى الإدارة الإلكترونية تحسين مستوى الخدمة المقدمة لمتلقي الخدمة، وترشيد إستخدام الموارد حيث يمثل التحول إلى التعامل بالإدارة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة وتعمل أيضاً على تسريع إجراءات تنفيذ العمل، وكذلك ترشيد إستخدام الموارد وضبط الأداء وتحقيق مستويات مرتفعة من تحقيق الأهداف، إن هناك العديد من المزايا التي تحققها منظمات الأعمال من جَراء التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، والجدول الآتي يوضح أشكال المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

جدول رقم (١)

المقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية

الرقم	وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
١	الأجهزة والمعدات المستخدمة	المراسلات بالأوراق والهاتف الثابت.	شبكات الإتصالات الإلكترونية.
٢	المستندات المستخدمة.	ورقية.	إلكترونية .
٣	الموارد البشرية	تعتمد كثيرا على الموارد البشرية في تحقيق الأهداف	تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأهداف
٤	التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	أقل كلفة على المدى البعيد
٥	الوصول إلى البيانات والمعلومات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل الإداري وكثرة المستندات الورقية.	سهولة الوصول بسبب توفر قواعد بيانات ضخمة جدا.
٦	الموثوقية	أقل موثوقية بسبب قلة نظم حماية البيانات وسريتها.	موثوقية عالية في البيانات بسبب توفر نظم حماية البيانات والمعلومات.
٧	الجودة	جودة أقل.	جودة عالية جداً.

- المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على (الحسنات،٢٠١١) بتصرف.

٢-١-٧ مزايا وعيوب تطبيقات الإدارة الإلكترونية

تعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية مثلها مثل أي أسلوب أو ظاهرة مثيرة لها جوانبها الإيجابية والسلبية التي لا تؤثر على التوجه نحو تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية وإحلالها بدلاً

من تطبيقات الإدارة التقليدية مع الأخذ في الحسبان تفعيل الإيجابيات والتغلب على السلبيات وتقدير حجم التحديات، ونتطرق في هذا الصدد إلى المزايا والعيوب المتوقعه من تطبيق الإدارة الإلكترونية:

أولاً: مزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية

إن تحول الجهات الحكومية والخاصة إلى نظام الإدارة الإلكترونية يعكس رغبات صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف عظيمة تتفق وثورة المعلومات والإتصالات التي تحياها البشرية في الوقت الحالي وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة أو الخاصة ومن ثم تقديم الخدمات المرفقية للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل عن طريق شبكة المعلومات دون الحاجة إلى التوجه إلى الإدارة المعنية (إبراهيم،٢٠١٠).

إن إنشاء الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية تحقق عدة مزايا من جانب أنها تعمل على تحقيق الأهداف المرسومة في هذه الشركات والتي غالباً ما تكون تحقيق أفضل جودة خدمات ممكنة بأسرع وقت ممكن بأقل تكلفة ممكنة، وتسعى شركات التأمين إلى إقامة قنوات إتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة، وتحقق الإدارة الإلكترونية ميزة توفير المعلومات للزبائن داخل الأردن وخارجة كما تعمل على تحقيق ميزة تسويق المنتجات والخدمات محلياً وعالمياً، وكذلك فإن العمل في ضوء الإدارة الإلكترونية يعمل على اجتذاب الإستثمارات من خلال تحديد الفرص الإستثمارية القائمة وتقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة وتبسيط العمليات والإجراءات الإدارية والتخلص من بيروقراطية الأداء والتوسع في إستخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع

المجتمعات المتقدمة. ومن المزايا الأخرى للإدارة الإلكترونية تنمية وتأهيل المهارات المهنية والتدريب والتعلم المستمر للموارد البشرية العاملة في الشركة (rawash,2014).

وتحقق تطبيقات الإدارة الإلكترونية مجموعة مزايا للجهات التي تتبنى تطبيقها في إطار خدماتها ، ومن المزايا التي لها أثر إيجابي ما يلي(العزاوي،٢٠١٠):

أ- **توفير الوقت والجهد:** إن تبادل المعاملات بين المواطنين وشركات التأمين إلكترونياً من خلال تقديم معاملات التأمين بشتى أنواعه عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة فان ذلك يقلل من وقت بدء وإتمام العمل وكذلك يوفر عناء التنقلات من المحافظات المختلفة إلى الإدارات المركزية للشركة في العاصمة عمان.

ب-**السرعة في إنجاز العمل:** حيث أن منظومة العمل الإلكتروني في شركات التأمين الأردنية تربط جميع الأقسام والفروع بعضها ببعض، مما يسهل إتمام المعاملات للعملاء وتنفيذها بالسرعة والدقة المناسبة.

ت- **إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة:** بحيث تعمل الإدارة الإلكترونية في الشركات وكأنها وحدة مركزية وذلك من خلال الربط الإلكتروني بين جميع أقسام الشركة ومستوياتها التنظيمية، ومتابعة سير العمل وتنفيذ المهام الموكلة إليهم ومسائلتهم عن التقصير في إتمام وانجاز المهام.

ث- **خفض التكاليف المباشرة وغير المباشرة:** ويتم ذلك عن طريق خفض إعداد الموظفين في الشركة بسبب إحلال الأنظمة الإلكترونية بدلاً من العنصر البشري مما يقلل الحاجة إلى تعيين موظفين جدد وهذا من شأنه ان يخفض تكلفة الرواتب والأجور المباشرة وغير المباشرة التي ستدفع للموظفين في حال الإبقاء عليهم، وكذلك فإن التحول للإدارة

الالكترونية يشكل وفرا في تكلفة استخدام مستلزمات العمل، وتقليل تكلفة التنقل من مكان سكن العميل الى الفرع ا والى إدارة الشركة في عمان.

ج- **زيادة فعالية وكفاءة الإدارة :** وتعمل الإدارة الإلكترونية على زيادة فعالية وكفاءة الإدارة حيث أن العمل في ظل تكنولوجيا المعلومات يوفر ظروفاً مناسبة لتحقيق الأهداف التي تنوي إدارة الشركة إلى تحقيقها بدرجة معقولة من الكفاءة والفاعلية في جودة الخدمات المقدمة وفي دقتها وسرعة توصيلها إلى المستفيدين منها.

ح- **تتطلب تطبيقات الإدارة الإلكترونية توفير عمالة تتمتع بمهارات خاصة :** إن الشركات أو منظمات الأعمال التي تعمل ضمن منظومة الأعمال الإلكترونية، تسعى باستمرار إلى تعيين أو توظيف موظفين ماهرين تكنولوجيا وإداريا وان هذه المهارات تعمل على تعزيز مستوى الإنجاز وتحسن من نتائج الأداء الفعلي في المنظمات.

ثانياً: عيوب تطبيقات الإدارة الإلكترونية

من خلال الإطلاع على الجوانب النظرية لموضوع الإدارة الإلكترونية أن هناك سلبيات لتطبيقات الإدارة الإلكترونية منها:

أ- **مشكلة البطالة:** إن من أهم المشاكل أو السلبيات التي من الممكن أن تؤثر في المنظومة المجتمعية والوظيفية للمواطنين هو الإعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة بدلا من الإنسان في سوق العمالة. وذلك بالرغم مما يمكن أن توفره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة بشكل كبير أمام جميع الباحثين عن عمل وذلك لإقتصار الإدارة الإلكترونية على تخصصات معينة،

ولذلك فإن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الإعتماد على المعلوماتية وهي البطالة (المسعودي، ٢٠١٢).

ب-**مشكلة التفكك الإجتماعي:** إذ يتوقع أن يواجه إنسان القرن الحادي والعشرين في حالة الإعتماد الكامل على تكنولوجيا الإتصالات الحديثة في جميع أعمالهم حالة العزله، مما سيقلل من فرص الإتصال الجماهيري بين أفراد المنظمة.(درويش،٢٠٠٥).

٢-١-٨ تأثير الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال

إن لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها أثر واقعي ومنطقي في أداء المنظمات، وترى قدوري (٢٠١٢)، أهم جوانب تأثير الإدارة الإلكترونية في المنظمات، وهي:

أولاً: التأثير على إنتاجية المنظمة

إن المنظمات التي تستخدم نظم الإدارة الإلكترونية تكون إنتاجيتها أفضل من المنظمات التي تعمل في ضوء بيئة إدارة تقليدية، لذلك فإن قيام شركات التأمين الأردنية بتبني نظم العمل الإلكتروني في التواصل مع المتعاملين معها من خلال النشر الإلكتروني للخدمات وللعروض ولنظام العمل في مجالات التأمين المختلفة قد يعمل على زيادة حجم التعامل مع الشركة مما يؤدي إلى زيادة إنتاجية الشركة.

ثانياً:التأثير في الموارد البشرية

إن العمل وإنجاز العمل في منظمات الأعمال يحتاج إلى عناصر بشرية مدركة ومؤهلة ومدربة للعمل في ضوء نظم إدارة إلكترونية، لذلك فإن الموارد البشرية التي تقوم بإنجاز مهامها إلكترونياً تبقى في دائرة اهتمام الإدارة، أما الموارد البشرية التي لا تستطيع العمل بإستخدام تكنولوجيا

الإدارة الإلكترونية قد يتعرضون إلى الإستبدال أو العزل، لذلك فإن شركات التأمين تعمل على جذب الموظفين الأكفياء في التعاملات الإلكترونية وتقوم بإختبار مهاراتهم التقنية قبل توظيفهم.

ثالثاً: التأثير على تحسين جودة المنتج وتطويره

لقد ساعدت نظم الإدارة الإلكترونية ووسائل تكنولوجيا المعلومات والإنترنت المستخدمة في الشركات المتطورة والحديثة على التطوير في شكل المنتج أو في تحسين جودته، وقد أدت هذه التسهيلات الإلكترونية إلى إمكانية إطلاع الشركات الأردنية من خلال المواقع الإلكترونية للشركات العالمية على المنتجات العالمية وإلى أحدث الآلات والأجهزة المستخدمة في الإنتاج وإلى سبل تطوير المنتجات، وقد ساعد على إعادة النظر في تصميم المنتج وتطوير ما يسمى السلعه الإلكترونية حيث أصبح من السهل الإطلاع على أحدث ما توصل إليه العلم في سبيل تطوير المنتج وجودته. وينطبق ذلك على الخدمات التي تقدمها شركات التأمين الأردنية للمتعاملين معها، وذلك من خلال التعامل مع المواطنين ومنظمات الأعمال إلكترونياً وتقديم خدماتها إلكترونياً، والعمل على رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال الإستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال.

رابعاً: التأثير على العمليات التسويقية

يكاد يكون قسم التسويق من أكثر الأقسام وضوحا في استخدام تكنولوجيا المعلومات ونظم الإدارة والأعمال الإلكترونية خاصة في مجال الدعاية والإعلان والتسويق الإلكتروني وتوصيل المعلومات أو البضائع أو الخدمات للمشتري، وتقديم العروض وكذلك تقديم السلع ومميزاتها وأسعارها إلكترونياً وذلك ما يوفر على المستهلك الوقت والجهد في البحث عن السلع والمفاضلة بينها في السوق التقليدي (الجداية، خلف، ٢٠١٢).

٢-١-٩ المنظمة الافتراضية والعمل ضمنها عالمياً:

تعنى المنظمة الافتراضية " أنها المنظمة المتحررة هي وموظفيها والمستفيدين من خدماتها من التقيد بعناصر المكان والزمان وتمنحهم فرصة لانجاز الاعمال في كل مكان وزمان"، لقد اتاحت التطورات التكنولوجية الحديثة للمنظمات المعاصرة خيارات جديدة للتصميم التنظيمي ووسعت لها مجالات العمل عن بعد، فقد أصبح من السهل إقامة شركات يمتد نطاق عملها الى عدة أقاليم في نفس الدولة او حتى في دول اخرى، وتبين أن مثل هذه الشركات الافتراضية تحمل فرص نجاح كبيرة جداً فهي توفر مرونه كبيرة في ترتيبات العمل الخاصة بالموظفين وتوفر الجهد والوقت اللازم لانتقال الموظفين من والى مكاتب العمل في التنظيمات التقليدية، كما توفر اجور المكاتب وتعطي للموظفين حرية اكبر في ادارة انفسهم ذاتيا والعمل بشكل جزئي حسب ظروفهم، وفي شركات التأمين فان امكانية العمل ضمن هذا الاتجاه واردة جدا حيث يمكن للمؤمن له تلقي خدمات التأمين في اقصى بقعة في الوطن دون الحاجة الى القدوم الى مقر الشركة لاتمام معاملته، كما يمكنه الاستفادة من خدمات التأمين الكترونيا من خلال التواصل من خارج الوطن من اجل الحصول على خدمات تامين في البلد التي يتواجد بها ومثل ذلك التأمين على البضاعة التي تنتقل من الأردن إلى أي بلد آخر فان خدمات التأمين تكون متوفرة له في ذلك البلد دون الحاجة إلى العودة إلى الأردن لإتمام معاملت التامين فيها(القريوتي، ٢٠١٥).

٢-١-١٠ معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى توافر العديد من المقومات الجديدة منها تكنولوجية وأخرى بشرية قد تواجه معوقات تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال الحديثة، ومن هذه المعوقات ما يلي:

أولاً: معوقات تتعلق بثقافة المجتمع

إن من المعوقات التي تحد من نجاح الإدارة الإلكترونية هي عدم تقبل المجتمع لفكرة التعامل إلكترونياً مع منظمات الأعمال وعدم ثقة المجتمع بأن معاملاتهم سوف يتم التعامل معها بشكل الكتروني وأن ذلك يؤدي الى إتمام المعاملات الكترونياً، وهذا يعود إلى المستوى الثقافي للمجتمع في أن العمل الإلكتروني يفوق في جودته العمل اليدوي التقليدي، لذلك فإن التوعية الإجتماعية بأهمية الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها خاصة في التعاملات التي تتم بين متلقي الخدمة وبين شركات التأمين وغيرها من منظمات الأعمال يعد أمراً ضرورياً في إحلال ثقافة العمل الالكتروني مكان العمل اليدوي.

أما بالنسبة للمتعاملين مع شركات التأمين الأردنية فإن المواطنين الأفراد يفضلون الذهاب إلى مقرات الإدارات لشركة التأمين وتقديم المعاملات فيها وهذا بسبب عدم ثقة فئة من المواطنين بالعمل الإلكتروني وبإتمام المعاملات إلكترونياً، وهذا يشكل عائقاً ويتعلق بثقافة المجتمع حول قدرة العمل الإلكتروني في تلبية متطلباته أو عدم قدرتها على ذلك (المسعودي،٢٠١٢).

ثانياً: معوقات مالية

تعتبر عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من البرامج المكلفة مادياً من حيث إيجاد وتوفير البنى التحتية اللازمة من شبكات وأجهزة متطورة وغير ذلك من الوسائل الإلكترونية الحديثة، بالإضافة إلى تغيير في كافة العمليات الإدارية داخل أقسام الشركة وتوفير كوادر بشرية مؤهلة ومدربة للتعامل مع الوسائل الإلكترونية الأمر الذي يتطلب توفير تمويل مالي للقيام بهذا البرنامج، إن التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية يعني إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب وفقا لإطار زمني ملائم

للظروف العامة وخصوصيات كل دولة وبالتالي يجب توفير الموارد المالية والمستوى الملائم للتمويل (الحسنات،٢٠١١).

ثالثاً: معوقات تتعلق بالشبكات والإتصالات

إن شبكات الإتصالات الإلكترونية تعد شريان الحياة لتنفيذ الأعمال الإلكترونية كونها تربط الشركة مع المواطنين ومع منظمات الأعمال المختلفة التي تحتاج إلى التعامل إلكترونياً مع الشركة التي تقدم الخدمة لذلك فان مخاطر إغلاق الموقع الإلكتروني من جراء الحمل الزائد على الشبكة قد يسبب حرجا كبيرا للشركة وكذلك فان تعطل منظومة الإتصالات الداخلية بين أقسام الشركة والخارجية بين الشركة وفروعها تشكل عائقا أمام نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية وفي منظمات الأعمال الأخرى (إبراهيم،٢٠١٠).

رابعاً: معوقات تتعلق بأمن المعلومات

إن من المعوقات التي تحد من نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين وفي منظمات الأعمال المختلفة تتمثل في عدم ضمان سرية المعلومات في الشركة، حيث هناك مخاطر عديدة تهدد المعاملات الإلكترونية تتمثل بمخاطر هجمات المحترفين في علم الإتصالات والإنترنت على حواسيب الشركة الخاصة ويقصدون من وراء ذلك تسريب المعلومات أو سرقتها بهدف الإضرار بالشركة والتأثير على مركزها المالي ووضعها التنافسي. وقد يتم تسريب أو نشر معلومات هامة تتعلق بعمل الشركة مثل الخطط المستقبلية للشركة أو إفشاء معلومات تتعلق بإنتاج سلع محددة تحتكرها الشركة المعنية، وغير ذلك من المعلومات الهامه، إن عدم قيام الشركة بضمان سرية المعلومات من خلال منع حالات الإختراق الإلكتروني لبيانات الشركة يشكل عائقا أمام نجاح عمل الإدارة الإلكترونية في الشركة (أحمد، ٢٠٠٩).

٢-١-١١ محركات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن هناك العديد من الدوافع أو المحركات التي تدفع بإتجاه تطبيق إدارة إلكترونية حديثة، ومن هذه المحركات ما يأتي (العاني، جواد،٢٠١٤):

١- المحركات الإقتصادية والتي تتعلق بالإندفاع نحو العالمية، والتي تؤدي إلى أن تصبح الشركة تتحول من طبيعة العمل التقليدي والمحلي، إلى طبيعة العمل الإلكتروني العالمي، حيث يتم التراسل مع الشركات الزميلة وبالتالي البحث عن مجالات إستثمار جديدة تعمل على تحسين المركز المالي للشركة.

٢- المحركات التقنية: ومما لا يترك مجالا للجدل فإن تكنولوجيا المعلومات الحديثة وظهور الإنترنت والأنظمة وبرامج الإتصالات الفعالة فقد أعطت حافزا للشركة من أجل الإنطلاق نحو تبني نظم إدارة أعمال إلكترونية في الشركة تمكنها من الأخذ بعين الإعتبار كافة الجوانب الإيجابية لتطبيقها.

٣- محركات تنافسية: والتي انطلقت من السوق والحالة التنافسية الموجودة، بحيث أصبحت الشركات تعمل على تطوير حدة المنافسة بينها من خلال إستخدام التسويق الإلكتروني وتطوير البرامج الدعاية والإعلان لإتمام عملية التسويق وتفعيل مستوى المنافسة في السوق.

٢-١-١٢ عناصر الإدارة الإلكترونية

سيتم تناول عناصر الإدارة الإلكترونية التي تشكل المتغير المستقل للدراسة بشكل عام تارة وبشكل متعلق بشركات التأمين الأردنية تارةً أخرى، وهي كالآتي:

أولاً: المتطلبات المادية (الحاسوب)

وتشمل المكونات الرئيسية التي تكون الجزء المادي لنظام الحاسوب، وقد صنف (الزين،٢٠١٣) المستلزمات المادية إلى ستة عناصر وهي كالآتي:

١- وحدة المعالجة المركزية (Central Processing Unit CPU): التي تقوم بمعالجة البيانات ، وتسيطر على بقية أجزاء نظام الحاسوب وتتم معالجة البيانات بغرض تحويلها إلى شكل أكثر فائدة، إضافة وظيفة السيطرة والتنسيق التي تقوم بها على بقية أجزاء الحاسوب.

٢- وحدة التخزين الرئيسي(Primary Storage): التي تقوم بتخزين المؤقت للبيانات والتعليمات أثناء عملية المعالجة.

٣- وحدة التخزين الثانوي (Secondary Storage) التي تقوم بتخزين البيانات والتعليمات، عندما لا تكون مستخدمة في المعالجة، مثال ذلك الأقراص والأشرطة الممغنطة والأقراص الضوئية.

٤- وسائل الإدخال (Input Device) وهي المعدات التي ترسل وتحول البيانات والتعليمات وإدخالها للحاسوب لمعالجتها، مثل لوحة المفاتيح والفأرة.

٥- وسائل إخراج البيانات والمعلومات(Output Device): والتي تعمل على إخراج البيانات والمعلومات بشكل يفهمه الأفراد المستخدمون لنظام الحاسوب، مثل شاشات العرض والطابعات، التي تقوم بتحويل البيانات الإلكترونية المنتجة بواسطة نظام الحاسوب، وعرضها بشكل يستطيع الأفراد المستخدمين فهمها والتعامل معها.

الحاسوب ومهامه في شركات التأمين الأردنية: ويشكل الحاسوب العنصر المادي الذي يتم الإعتماد علية في جميع المعاملات الإلكترونية في الشركة بحيث أن تقديم معاملات التأمين تتم

من خلال الحاسوب وإخراجها وتنفيذها والمصادقة عليها وإقرارها وطباعة قرار الموافقة على عقد التأمين أو عدم الموافقة وتخزين معلومات ملف العميل يكون من خلال إستخدام الحاسوب الذي يعد أسرع في إتمام العمل وأفضل من حيث تخزين المعلومات المتعلقة بالعميل سواء كانت المعلومات الشخصية أو معلومات خاصة بعقد التأمين، وان إمكانية الوصول إلى إسم العميل مرة أخرى يعد امراً سهلا من خلال برامج WORD، والدخول إلى أمر FIND، للوصول إلى العميل بسهوله في حين يعد هذا الأمر شاقاً في نظام العمل اليدوي (الورقي) أو التقليدي. ومن خلال التحري عن طبيعة أجهزة الحاسوب التي يستخدمها الموظفين في شركات التأمين الأردنية، فقد تم التركيز على أهمها وهي:

- **الحاسوب الشخصي:** وهو الحاسوب المتعارف علية والذي يستخدمه الموظف أثناء عملة اليومي ويكون موجود في مكاتب العاملين في الشركة وله عدة أشكال وأنواع ومواصفات من حيث السعة والسرعة ونظام معالج البيانات، ويعد الحاسوب الركيزة الأساسية لإتمام العمل الإلكتروني في شركات التأمين الأردنية.
- **الأجهزة المحمولة:** وهي عبارة عن أجهزة حاسوب صغيرة الحجم يمكن حملها باليد والإنتقال بها من مكان إلى مكان آخر ومن أشهرها ما يعرف بإسم (PALMTOP Computer)، وكذلك (Note Book)، ويمكن إستخدام هذه الحاسبات للدخول إلى الإنترنت ومواقعها المختلفة وإجراء معاملات التأمين عن طريقها.

ثانياَ: البرمجيات

وهي عبارة عن مصطلح عام يطلق على أي برنامج منفرد أو مجموعة من البرامج والبيانات والمعلومات المخزنة، وبمقارنة البرمجيات مع المعدات التي تتكون من مواد فيزيائية كالمعدن والبلاستيك، فإن البرمجيات تبنى من المعرفة والتخطيط والفحص ويسمى الشخص الذي يصنع

البرنامج بالمبرمج، ويستخدم المبرمجون معرفتهم بكيفية عمل الحاسوب من أجل وضع مجموعة من التعليمات التي تنجز وظائف مفيدة، وتدخل هذه التعليمات إلى الحاسوب ويتم فحصها وتعديلها مراراً لتعطي النتائج الصحيحة المطلوبة (الحوري وآخرون،٢٠١١).

وسنستعرض فيما يلي مصادر الحصول على البرمجيات.

قد يتوفر لدى المنظمة أنظمة برمجية جزئية قديمة أو حديثة، وفي الغالب سنفترض أنه يوجد لدى المنظمة برمجية، حيث أن الأنظمة البرمجية لوظائف المنظمة المختلفة مثل أنظمة المعلومات الإدارية للموارد البشرية، أنظمة المخزون، الأنظمة المالية، أنظمة الأجور وغيرها من البرامج والأنظمة الموجودة في المنظمات الحديثة، فلذلك ستكون المنظمة أمام الخيارات التالية (هوبكنز وماركهام، ٢٠٠٦):

١- تطوير النظم الحالية.

٢- البدء في إنشاء برمجيات جديدة يقوم بتصميمها موظفو المنظمة.

٣- شراء البرمجيات من موردين محليين أو عالميين.

٤- استئجار البرمجيات والنظم في حال عدم تمكن المؤسسة من الشراء.

وفي الغالب تقوم المنظمة أما بشراء برمجيات جاهزة كاملة تحتوي أنظمة شاملة للمنظمة بهدف التحول للإدارة الإلكترونية أو تقوم ببرمجة تلك النظم في حال توفر صناع المعرفة لديها.

البرمجيات في شركات التأمين الأردنية:

ويقول (احمد،٢٠٠٩)، إن المشكلة الجوهرية في الشركات التي تتعامل مع إعداد ضخمة من العملاء هي الحمولة الزائدة للمعلومات وتفصيلاتها وهو التحدي الكبير الذي يؤثر في محاولات تحسين عملية صنع القرارات وإتمام المهام، ولحل هذه المشكلة فان شركات التأمين تلجأ إلى

تطبيق نظم المعالجة التحليلية الفورية التي تعتبر أهم أدوات الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال الحديثة، حيث تعمل على تحقيق مهام التسجيل الإلكتروني في الوقت الحقيقي لبيانات المعاملات أو الأحداث وتخزينها وإسترجاعها عند الضرورة وتعمل على تلخيص النتائج بتقارير معلوماتية مدعمة بالأشكال البيانية والرسوم والجداول وإكتشاف ظواهر وعلاقات مفيدة بين هذه الظواهر. وقد ظهرت نظم متطورة حديثة لنظم المعالجة التحليلية الفورية والعلائقية On Line Analytical Processing Systems (OLAP)، التي تمثل تكوينا واحدا ومترابطا مع نظم إدارة قواعد البيانات، تعمل على تحسين الأداء وتسريع الأعمال المنجزة وحل مشكلات الحمل الزائد من المعلومات والمعاملات إلكترونياً.

وفي بداية عام ٢٠١٥ تم إصدار أنظمة برمجيات من قبل شركة اسكدنيا Escadenia، شاملة ومتقدمة تلبي وتتجاوز نسبة الطلب المتزايد على شركات التأمين لأتمتة (Automation) عملياتها بشكل كامل ولتوفير قنوات مختلفة من الإتصالات والتفاعلات لعملائها.

بناءً على ذلك فان برمجيات أسكدنيا Escadenia توفر تلك الأنظمة المختلفة لقطاعات التأمين في الأردن، من خلال التكامل السلس بين النظم المختلفة وتوفر واجهات سهله الإستخدام ذات جودة عالية مستقرة في أنظمتها، إن نظام أسكدنيا يشمل التأمين العام، والطبي، والتأمين على الحياة، والتأمين في السفر، والمصرفي، وبوابة الوسطاء والعملاء، ومولد التقارير، ونظم معلومات إدارية، وأنظمة القبول والإشعارات، ومجموعة من التأمينات ذات الصلة بالهواتف النقالة، وقد صمم نظام أسكدنيا ليكون متكامل بشكل كلي مع منتجات نظام إدارة الأعمال مثل النظم المالية والموارد البشرية وإدارة العلاقات العامة وإدارة سير العمل وإدارة الوثائق والتدقيق، وجرى اختيار

شركة أسكدنيا Escadenia لجائزة أفضل شركة تقنية في مسابقة جوائز Mena Insurance الذي أقيم في دولة الإمارات (www.escadenia.com).

ثالثاً: الشبكات والإتصالات

وتعرف الشبكات على أنها سلسة من الحواسيب المتصلة مع بعضها بعضاً بطريقة تسمح بتبادل المعلومات وإجراء الإتصالات إلكترونياً وذلك بإستخدام الكابلات أو خطوط الهاتف أو الأقمار الصناعية. ونتيجةً للتطورات التكنولوجية والتقنية فقد تم التوصل إلى الشبكات التي تنقل البيانات من خلال تجزئة الملفات والرسائل إلى حزم يتم نقلها إلكترونياً من حاسوب إلى أخر عبر الشبكة، وتمتاز هذه الشبكات بسرعة نقل البيانات بكميات كبيرة وبتكلفة أقل (الزبن،٢٠١٣).

ويرى (الجداية وخلف، ٢٠١٢) بأن هناك ثلاثة أشكال لتبادل العمليات البينية إلكترونياً وهي:

١- **ربط شبكات الإتصال المحلية مع شبكات الإتصال العالمية:** ويبرز دور الإنترنت كوسيلة فَعَّالة في تفعيل نظام الإتصالات والتواصل، ومن خلال الواقع والملاحظة فإنه من المهم أن تكون الشركة إلكترونية وأن طبيعة عمل الشركات الإلكترونية مرتكزاً على تكنولوجيا المعلومات.

٢- **أتمتة تدفق المعلومات من خلال انتقال المعلومات بين ألآلات والمعدات إلكترونياً:** وذلك من خلال توفر شبكة إنترانت داخلية يتم نقل المعلومات والبيانات عبر الإيميلات الشخصية وبرامج التواصل الأخرى داخل مجموعة العمل.

٣- **تبادل البيانات غير المبوبة كالاتصالات بين الأفراد:** وتعني أن يكون هناك شبكة ربط داخلي بين الموظفين في القسم نفسه وبين الموظفين في الأقسام المختلفة.

٤- **تبادل البيانات عن طريق تقنية web2:** وهي تقنية جديدة لتقديم خدمات الجيل الثاني من الانترنت، تعتمد على دعم الاتصال بين مستخدمي الانترنت وتعظيم دور المستخدم في إثراء المحتوى الرقمي على الانترنت، وتنعكس تلك الفلسفة على عدد من التطبيقات التي تحقق سمات وخصائص الويب 2.0، أبرزها المدونات blogs، التأليف الحر wiki، وصف المحتوى content tagging. وبذلك فإن هذا التطبيق يوفر لمتلقي الخدمات في شركات التأمين خواص الكتابة والتسجيل وتكوين محتوى على صفحات خاصة لمواقع شركات التأمين الالكترونية. موقع عالم التقنية (www.teach-wd.com).

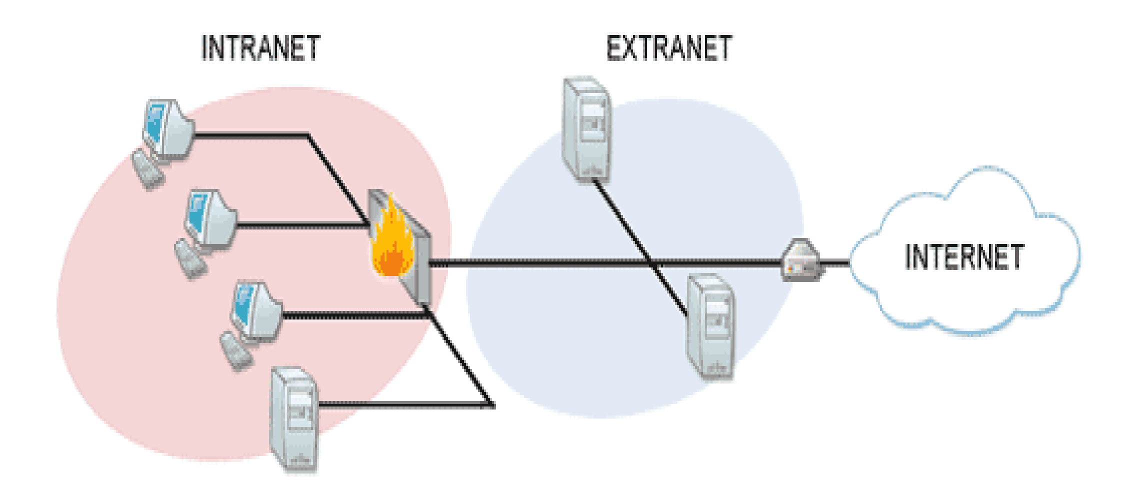
أولاً: عناصر البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية: إن هناك العديد من أنواع شبكات الإتصالات التي تستخدم في مختلف أشكال المنظمات والشركات وتتلخص بأم الشبكات الإنترنت(internet)، والشبكات المحلية (Intranet)، والشبكات الخارجية (Extranet)، ونقوم بذكر هذه الشبكات على النحو الآتي (ياسين،٢٠١٠):

- شبكة الإنترنت: وهي شبكة الشبكات أو نظام عالمي يضم جميع شبكات الحاسب الالي في العالم ويتيح لمستخدمه أن يستقبل أية بيانات من أي حاسب آلي في العالم إلى حاسبه الشخصي إذا كان هذا الأمر مصرح به من الجهات صاحبة المعلومات، وأكثر خدمات الإنترنت إستخداماً وشهرة هي الشبكة العالمية (World Wid Web) (WWW).
- شبكة الإنترانت: وهي عبارة عن سلسلة من شبكات المعلومات يمتلكها مشروع أو مؤسسة واحدة وهذه الشبكات قد تكون شبكات داخلية محدودة النطاق مثل شبكة (LAN)، تتصل بعضها ببعض داخل المكان نفسه ويستخدم هذا النوع في أغلب

الأوقات تقنية Earthnet والكوابل العادية للإتصال بين الأجهزة وسرعته تتراوح بين ١٠-١٠٠-١٠٠٠، ميغا بت، أو قد تكون شبكات واسعة النطاق (WAN)، ويستخدم هذا النوع من الشبكات للمسافات البعيدة مثل أن نصل مدينتين أو دولتين ببعض، ويستخدم هذا النوع تقنية FRAME RELAR، وسرعته تبدأ من (٢) ميغا وتصل إلى (٦٥٠) ميغا، وكذلك هناك شبكة (MAN)، وتعتبر من حيث المدى تقع في الوسط فهي أطول من (LAN) وأقصر من (WAN)، ويستخدم هذا النوع في وصل الشبكات المحلية ببعضها البعض من خلال راوترات ضمن نطاق محدود مثل المدينة، وتستخدم تقنيات مختلفة حسب المسافة والموقع الجغرافي للشبكة لذلك نجدها أحيانا تستخدم (EARTHNET)، وأحيانا تستخدم (ATM) Asynchronous transfer mode. (ياسين،٢٠١٠).

- شبكة الإكسترانت: وهي عبارة عن شبكة خاصة ملك لمنشأة معينة تستخدم البروتوكولات نفسها التي تستخدمها شبكة الإنترانت في إجراء عملية الإتصال وتبادل البيانات والمعلومات بين المنشأة وموزعيها أو مورديها أو شركائها أو حتى عملائها بصورة آمنه. وهي تعتبر بمثابة جزء من شبكة الإنترنت الداخلية الخاصة بالمنظمة ولكن يتم أداءه وإتاحة إستخدامه لأشخاص خارج المنشأة وفروعها، مع توفير نظام حماية خوفا من الاختراقات للمعلومات. والشكل الآتي يوضح نموذجا للشبكات السابقة:

شكل رقم (٢) أنواع الشبكات



وهناك تقنيات تكنولوجية أخرى تقوم شركات التأمين باستخدامها في تفعيل الإدارة الالكترونية وهي:

١- **نظم الذكاء الاصطناعي:** وهو مصطلح يطلق على علم من احدث علوم الحاسب الالي وينتمي هذا العلم إلى الجيل الحديث من أجيال الحاسب الآلي ويهدف إلى أن يقوم الحاسب بمحاكاة عمليات الذكاء التي تتم داخل العقل البشري بحيث يصبح لدى الحاسوب المقدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب منطقي ومرتب ويتم تنفيذها في صورة خوارزميات يفهمها الحاسب الآلي. وهناك الكثير من التطبيقات الهامة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي وخاصةً في شركات التأمين والتي يمكنها أن تستخدم الذكاء الاصطناعي في توقع سلوك العميل والكشف عن احتياجاته، وإن استخدام البطاقات الذكية التي تحوي برامج ذكية تكتب بإحدى لغات برمجة الذكاء الاصطناعي مثل lisp، أو prolog، تعد تطوراً تكنولوجياً يحوي كم هائل من البيانات من جهه، ويوفر الجهد البشري في ملئ استمارات التأمين الخاصة بشركات التأمين من جهة أخرى، حيث يتم إدخال هذه البيانات للمرة الأولى وتخزن على البطاقات الذكية بشكل

دائم، لتقرأ من قبل الأجهزة الذكية المبرمجة والمعدة للتعامل مع مثل هذه البطاقات التي تختصر بيانات العميل كاملة وتنفذها بسرعة ودقة تامة (www.rs.ksu.edu.sa/٧٢).

٢- **الحوسبة السحابية:** وهي تعني بالمجمل الخدمات التي تتم عبر أجهزة وبرامج متصلة بشبكة خوادم تحمل بياناتها في سحابة افتراضية تضمن اتصالها بشكل دائم دون انقطاع، مع أجهزة مختلفة (كومبيوتر، جهاز لوحي، هواتف ذكية وغيرها) بعد وضع كود خاص لفتح قفل الشبكة وبالتالي يتم الدخول إليها من أي مكان وفي أي زمان. وهذا ما تحتاجة آلية العمل في شركات التأمين حيث أن حالات التأمين الطبي خاصة تمتد على مدار الساعة وبالتالي فان تقنية الحوسبة السحابية تضمن الاتصال المستمر بين مقدم الخدمة وشركة التأمين، وتعمل الحوسبة السحابية على أن يحصل المستخدم على خدمة تتيح له تخزين بياناته كلها خارج نطاق جهازه الشخصي، أي أنه يخزن ملفاته وبياناته على خوادم الحوسبة السحابية على صورة ملفات يمكنة الوصول لها من أي مكان حيث يوجد إتصال بالانترنت.وهذه الميزة تخدم الإدارة الالكترونية في شركات التأمين كون حجم العملاء يكون ضخما وحجم البيانات كذلك لذا فلا بد من مساحات تخزين واسعة لتحفظ هذه البيانات، وان هناك حاجة لدخول المؤمن له في أية لحظة إلى نظام التأمين وبذلك فهو يستطيع التعامل مع الخدمات التأمينية من خلال تقنية الحوسبة السحابية (الفقي، ٢٠١٣).

ثانياً: شبكات الإتصالات المستخدمة داخل شركات التأمين: وتستخدم شركات التأمين في الأردن شبكات إتصال الإنترانت والإكسترانت على الأغلب وتعمل شبكة الإنترانت على ربط فروع شركات التأمين مع مركز الشركة الرئيسية وتستطيع الفروع من إتمام أعمال التأمين دون الرجوع إلى المركز الرئيس للشركة، أما شبكة الإكسترانت فتقدم البنية الأساسية الخاصة بشركات التأمين

لتنسيق وتبادل وثائق الأعمال من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات التأمينية، ويظهر ذلك من خلال التأمين الإلزامي للمركبات فان معاملة المواطن تقدم في إدارات السير التابعة للأمن العام، ويتم قبول الطلب وتنفيذه وإقراره بنفس الدائرة ويتم تنفيذ هذه المعاملات من خلال شبكة الإكسترانت التي تربط بين الإدارة المركزية في عمان وباقي الفروع في محافظات وأقاليم المملكة.

رابعاً: الموارد البشرية

وهي عبارة عن الكادر الوظيفي الذي يعمل في الشركة ومدى كفاية وحدة تكنولوجيا المعلومات والقسم الفني من هذه الموارد البشرية الكفؤه، وكذلك مدى توفر العناصر البشرية المؤهله للعمل في قسم الموارد البشرية والقسم المالي في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية، وكذلك لا بد من توفر كادر تقني مؤهل يتمتع بمهارات كافية يستطيع التعامل مع تكنولوجيا المعلومات في وحدة تكنولوجيا المعلومات (العرود، ٢٠٠٩).

الموارد البشرية في شركات التأمين الأردنية:

إن ضخامة حجم العمل الذي تقوم به شركات التأمين في الأردن يحتاج إلى وسائل تكنولوجيا المعلومات لتنفيذها بالسرعة الممكنة وبما يلبي رغبات المتعاملين معها، لذا فإن شركات التأمين تعمل على توظيف وجذب العناصر البشرية المؤهلة والتي تكون معظم تخصصاتهم من علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وبعض التخصصات التابعة لكلية الإدارة مثل إدارة الأعمال الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية وهؤلاء الموظفين قادرين على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات وللتأكد قامت الباحثة بزيارة إدارة إحدى شركات التأمين للإستفسار عن نوعية التخصصات التي يمكن أن تعمل في شركة التأمين، وكذلك قامت بالإتصال بعدد من الشركات الأخرى للاستفسار عن نفس الفكرة، فكانت إجابة قسم الموارد البشرية في هذه الشركات بأن

أقرب التخصصات للعمل لدى هذه الشركات هي ما تم الإشارة إليها سابقا، بالإضافة إلى تخصص المحاسبة للعمل في القسم المالي.(الاتحاد الاردني لشركات التأمين زيارة رئيس قسم العلاقات العامة بتاريخ 7.7.2015).

خامساً: القيادة الإلكترونية

ويعرف (المكاوي، ٢٠١١) القيادة الإلكترونية على أنها، " قيادة تقوم على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت من أجل إدارة أعمالها وعلاقاتها المختلفة بهدف سرعة الحصول على المعلومات وتحسين جودتها من أجل إتخاذ قرارات أشمل وأسرع وأفضل".

وليس من الضرورة أن تكون وظيفة التوجيه فقط في تنفيذ الأعمال بل هي أيضاً توجيه الأفراد العاملين وإرشادهم لكيفية إنجاز الأعمال للوصول إلى تنفيذ الأهداف المخطط لها، ويتم ذلك بالتواصل معهم بشكل مباشر أو غير مباشر، وإعطاؤهم النصائح والإرشادات، وتحفيزهم، ودعمهم، وترغيبهم بالعمل بوسائل مختلفة. ولا يمكن بحال من الأحوال بناء نجاح الإدارة الإلكترونية على ما يتوافر لها من إمكانات مادية فحسب، بل أن القوى البشرية التي تأخذ على عواتقها مهمة إدارة هذه الدوائر التقنية هي الأصل في نجاحها.

إن من أهم وأبرز مهام القائد الإلكتروني تتلخص في النقاط الآتية (الحسن، ٢٠١١):

١- تعتمد عملية إتخاذ القرار في منظمات الأعمال الإلكترونية على الأغلب على المعلومات الإلكترونية التي تعد من مخرجات الأنظمة الإلكترونية وبالتالي فإن القائد الكتروني يعمل دائما على تطوير مهاراته وقدراته التكنولوجية من أجل أن يحسن التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

٢- يستخدم القائد الإلكتروني ما لديه من مهارات وقدرات وظيفية تكنولوجية حتى تبقى الشركة التي يديرها في مقدمة الشركات الزميلة في نفس مجال العمل.

٣- يمتلك القائد الإلكتروني الحلول والبرامج والخطط العاجلة السريعة التنفيذ مما يؤهله لإكتشاف المستجدات والمتغيرات، وما قد يعتري نظام دائرته الإلكترونية من خلل.

٤- يعتمد القائد الإلكتروني على تجاربه وخبراته التي كان يستخدمها في إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات الإدارية المختلفة.

- أنماط القيادة الإلكترونية

تقسم القيادة الإلكترونية إلى نمطين أنماط هي (ابو أمونة، ٢٠٠٩):

١- القيادة التقنية العملية أي التي تستند في إدارة عملها إلى إستخدام تقنية الإنترنت، وتؤسس عملها على المعلوماتية والسرعة مع الجودة.

٢- القيادة البشرية الناعمة: ويعنى بهذا القيادة ذات الحس الإنساني القادرة على جذب القوى البشرية العاملة وربطها بالإدارة، وكذلك توثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الإدارة ومنتجاتها.

وترى الباحثة بأن هناك منظومة من المقومات والمتطلبات والعناصر اللازمة لإنشاء وتصميم نظم إدارة إلكترونية متطورة، حيث لابد من توفير الأجهزة الإلكترونية والشبكات اللازمة والإنترنت وجميع وسائل تفعيل تكنولوجيا المعلومات حتى تتشكل دائرة متكاملة من العمل الإلكتروني الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة، من حيث السرعة

والدقة في تقديم الخدمة، ومن حيث تقليل الوقت والجهد والتكلفة اللازمة للحصول على الخدمة.

- **القيادة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية:**

إن أهم مهام القائد الإلكتروني في شركات التأمين الأردنية هي عملية إتخاذ القرار، ونظراً لكثرة عدد المعاملات التي تواجه المقدمة لشركات التأمين سواء كان تأمين إلزامي، أو شامل أو بحري، طبي، جوي، بري، وغيرها من معاملات التأمين فإنها تحتاج إلى مصادقة الإدارة على كل عقد تأمين لذلك فقد تم إعطاء صلاحيات الختم الإلكتروني للفروع حتى يتم إنهاء المعاملة وإتخاذ القرار الإداري بالسرعة والوقت المناسب.

جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة

٢-٢-١ المقدمة

إن عملية التحول من سياسات الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية منحت منظمات الأعمال مجالاً واسعاً لتطوير أدائها وعملياتها التشغيلية والإدارية والخدمية، وقد أعطت مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية لمنظمات الأعمال ومنها شركات التأمين الأردنية صفة تحسين الميزة التنافسية بين الشركات في مجال التأمين، إن الغاية من إهتمام الشركات الخدمية بتطوير أدائها تكمن في تقديم أفضل الخدمات بأفضل جودة ممكنة لمتلقي الخدمة، وفي هذا الجزء من الدراسة سوف تقوم الباحثة بدراسة موضوع جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة بجميع أبعادها وهي تشكل المتغير التابع في هذه الدراسة.

٢-٢-٢ مفهوم جودة الخدمة وأهميتها

ويعرف (سيف، ٢٠١٣) جودة الخدمة على أنها " هي النشاطات التي يجب أن تتوفر فيها سمات الإعتمادية والإستجابة لرغبات المستهلكين، حتى تكون الخدمات المقدمة قابله للقياس والمقارنة مع الخدمات الأخرى

وعرفتها (حلوز والضمور، ٢٠١٢) على أنها " أن تقوم المنظمة بتصميم وتقديم خدماتها بشكل صحيح وتقديمها للعملاء بشكل يرضي رغباتهم ".

وتعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة " (الضمور، ٢٠٠٥).

وعرفها (بوعنان،٢٠٠٧) على أنها،" هي مقياس للتميز أو حالة الخلو من العيوب والنواقص والتباينات الكبيرة عن طريق الإلتزام الصارم بمعايير قابلة للقياس وقابلة للتحقق لإنجاز تجانس وتماثل في الناتج ترضي متطلبات محددة للعملاء".

وتعرفها الباحثة على أنها " عملية إنجاز الخدمات بأقل التكاليف وبالسرعة اللازمة وبالجودة المثلى".

٢-٢-٣ خصائص جودة الخدمات

لابد أن تتمتع جودة الخدمات بمجموعة من الخصائص التي تعمل على تحسين الأداء وتقديم أفضل الخدمات، وندرج الخصائص على النحو الآتي:

١- **اللاملموسية:** وتعني أن الخدمات التي تقدمها المنظمات لمتلقي الخدمات لا يمكن تذوقها أو شمها، أو لمسها، وهي ما تميز الخدمة عن السلعة، وأن المشتري يمكنه من شراء سلعة ملموسة بينما اذا حصل على خدمة فإنه لا يمكن له لمسها. وبالتالي فإنه تعويضا للمشتري عن اللاملموسية فإنه لا بد من توفر أقصى درجات جودة الخدمة لمتلقي الخدمة وذلك حتى تزول الفروقات بين الملموسية واللاملموسية (العتوم،٢٠١٥).

٢- **التلازمية:** وتعبر هذه الخاصية عن درجة الترابط والتلازم بين الخدمة ومقدم الخدمة وبالتالي فإنه من الصعب الفصل بين الخدمة ومقدمها، لان وقت انتاج الخدمة هو نفسه وقت استغلالها لذلك فإن متلقي خدمة الإتصال يقوم بتأدية رغبته بالإتصال في نفس اللحظة وبنفس الوقت يقوم مقدم الخدمة بتأدية الخدمة وكذلك في شركات التأمين فإن خدمة التأمين على السيارات أو غيرها تكون بنفس اللحظة حيث يدفع المواطن تكاليف التأمين وبنفس اللحظة يحصل على عقد خدمة التأمين، أما من يقوم بشراء سلعة ملموسة فإنة لا

يعرف من أنتج له المنتج إلا عندما يقوم بالتحري والتقصي لحين معرفته بالمنتج (سيف،٢٠١٣).

٣- عدم التجانس:

من الصعب إيجاد معايير موحدة في حالة إنتاج الخدمة، على الرغم من إستخدام أنظمة موحدة خاصة بتقديم الخدمة كحجز السفر في الطائرة، فعلى الرغم من وضع المؤسسات معايير للتأكد من تقديم الخدمة بمستوى عال من الجودة إلاً أنه من الصعب الحكم على جودة الخدمة قبل الشراء من طرف العميل، لأن تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص الذين تتحكم فيهم المعايير الشخصية، فلا يمكن أن يكون مقدم الخدمة على نفس مستوى النشاط خلال يوم كامل من العمل وبالتالي تكون الخدمة مختلفة حسب مزاجه وظروفه النفسية، إلى جانب ذلك مشاركة العميل في تقديم الخدمة، وإختلاف شخصيات العملاء سوف يؤدي إلى إختلاف في تقديم الخدمة، بالإضافة إلى أن الخدمة التي يراها عميل بأنها ذات جودة يراها الآخر أقل جودة، فعند تقديم القهوة في فندق بدرجة حرارة معينة فهناك من يراها باردة وهناك من يراها ساخنة، إن المعايير الشخصية هي التي تحكم على مذاق مشروب معين أكان جيد أم لا (بوعنان،٢٠٠٧).

4-عدم القابلية للتخزين:

إن تقديم الخدمات يعد من قبيل الصفات الطبيعة غير قابلة للتخزين، وذلك كما أسلفنا يعود إلى خاصية عدم ملموسيتها، أي أن درجة الملموسية تزيد من درجة فناء الخدمة، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون وهذا ما يجعل تكاليف التخزين لا توجد نسبياً أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية. فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها، وهذا ما يجعل الأمر صعب بالنسبة للمؤسسات الخدمية، وذلك في حالة حدوث تقلبات في الطلب. لهذا عليها إما بتغيير الأسعار، أو إستخدام طرق جديدة في الترويج (الضمور،٢٠٠٥).

5-عدم انتقال الملكية:

صفة عدم انتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن العميل يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها كاستعمال غرفة في فندق أو مقعد في طائرة، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق امتلاكها والتصرف فيها (الضمور،٢٠٠٥).

٢-٢-٤ الأنشطة الواجب القيام بها لتفادي الفشل في أداء الخدمة

ويمكن تصنيف الأنشطة الواجب القيام بها لتفادي الفشل في أداء الخدمات إلى ما يلي (بوعنان،٢٠٠٧):

اولاً: القيادة في تقديم الخدمة

إنَّ الالتزام بتقديم الخدمة يعتبر الركيزة الأساسية الخاصة بجودة الخدمة وإمكانية اعتماد العميل عليها، فالمؤسسة القائدة في مجال خدمتها هي تلك المؤسسة التي تلتزم بأداء الخدمة بشكل صحيح وفي الوقت المناسب وبالمواصفات المطلوبة، لذلك فإن القيادة والتوجيه لأداء الخدمة بالمواصفات المطلوبة يجعل من الخدمة ذات جودة عالية.

ثانياً: الفحص الشامل للخدمة ومكوناتها

إن عملية تقديم الخدمة الجديدة للسوق قبل القيام بفحصها وتجربتها والتأكد من صحتها يعبر عن عدم دقة وجودة الخدمة، فالعديد من المؤسسات الخدمية لا تهتم بتجربة الخدمة الجديدة مثلما تفعل المؤسسات الإنتاجية التي تطرح السلع الجديدة في السوق لتجربتها قبل تسويقها على نطاق أوسع، وقد يعود السبب إلى أن الخدمة غير ملموسة وتنتج وتسلم في نفس الوقت، ومن الصعب تجربتها قبل تقديمها إلى السوق ورغم ذلك يجب على المؤسسة الخدمية أن تبحث عن الطرق التي تمكنها من التغلب على هذا التحدي بحيث تكون قادرة على تجربة الخدمة على نطاق

ضيق، وذلك بعرضها على العملاء المتوقعين أو العاملين لديها أو بعض الخبراء لكشف الجوانب التي تؤثر على دقة وصحة الخدمة حتى تتمكن من أداءها على نطاق أوسع.

ثالثاً: بناء بنية أساسية داخل المؤسسة

يستخدم مصطلح البنية الأساسية للتعبير عن مجموعة العناصر التنظيمية المتداخلة والواجب وجودها حتى يمكن للمؤسسة أن تقدم خدمة دقيقة مرتبطة بالعنصر البشري والعمل في صورة فريق عمل داخل المؤسسة، إن إتجاهات وسلوك العاملين بالمؤسسة لابد وأن يؤدي إلى تدعيم أو تهديم سمعة المؤسسة في عيون عملاءها وتشمل هذه الإتجاهات في عدم رغبة العاملين في تحسين مستوى أداء الخدمة، أو عدم توقعهم أن يكون من ضمن أدوارهم العمل على تطوير وتحسين جودة الخدمات لذلك فعلى المؤسسات الخدمية أن تضع معايير لاختيار العاملين، ووضع الإجراءات المساعدة في تحقيق خدمات جيدة، والتركيز على جانب الثقة في تعاملاتها مع العملاء.

٢-٢- ٥ أهمية توفر عنصر الجودة في الخدمة المقدمة للعملاء

حتى تبقى شركات التأمين في موقع الصدارة والمنافسة التامة فإنه لابد من توفر خاصية الجودة في الخدمات المقدمة للعملاء، وان ازدياد المنافسة بين شركات التأمين أدى إلى زيادة الإعتماد على جودة الخدمات لتكون ميزة تنافسية لشركات التأمين فيما بينها.

إنً توثيق العلاقات بين العاملين سيؤدي إلى زيادة مهارات العاملين المتخصصة والتي تقود بالتالي إلى تقديم أداء مميز يؤثر إيجابيا على جودة الخدمة المقدمة، كما أنً فهم العملاء من خلال دراسة احتياجاتهم ورغباتهم والعمل على تلبيتها وكذلك التعامل معهم بالشكل اللائق والكلام الموزون، فإن جميع ما تم ذكره يشكل بيئة خصبة لتنامي جودة الخدمات التي تقدمها شركات التأمين إلى المتعاملين معها كون أنً حجم المتعاملين مع شركات التأمين بإزدياد وخاصة مع

ازدياد إعداد السكان وزيادة إعداد اللاجئين من الاخوة العرب بسبب الظروف الأمنية الصعبة في بلدانهم (العواجين،٢٠١٣).

٢-٢-٦ دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الأردنية

إن المتغير التابع في هذه الدراسة يتمثل في تحسين جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في شركات التأمين الأردنية، وقد تم تقسيم الأبعاد الرئيسة لمتغير تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الاردنية إلى أربعة أبعاد أساسية بالاستناد إلى الإطار النظري والدراسات السابقة وهي:

- السرعة في إنجاز المعاملات والرد عليها إلكترونياً.
- الدقة في إعطاء المعلومات في الوقت المناسب.
- تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تعزيز رضا متلقي الخدمة.

ونبدأ بالشرح اللازم والمناسب لكل بعد من الأبعاد التي تعمل على تحسين جودة الخدمة بما يتناسب مع موضوع الدراسة:

أولاً: السرعة في إنجاز المعاملات والرد عليها إلكترونياً

لقد أدى ازدياد حجم رأس المال إلى نشوء الشركات المساهمة العامة، والتي أخذت تحل محل المشروعات الفردية والملكية الخاصة، كما أنً ازدياد حجم العمل والمعاملات في هذه الشركات أجبرها على إتباع تطبيقات الإدارة الإلكترونية لتسريع العمل وإنجاز المعاملات بالسرعة اللازمة والوقت المناسب، وكون العمل اليدوي التقليدي يحول دون تسريع العمل وتنفيذ المعاملات في

الوقت المناسب، لذا فقد كان الحل الأمثل في التعامل مع المتعاملين مع الشركات وخاصة شركات التأمين إلكترونياً، ويمكن للمشترك أن يتلقى خدماته التأمينية بيسر وسهولة في ظل إدارة تأمينات الكترونية تعمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات المتطوره من خلال الهاتف المحمول أو من خلال الرد على تساؤلاته واستفساراته الكترونياً، كما أن هناك العديد من أشكال التأمين التي يستطيع المواطن التعامل معها بنفس الأسلوب وهي، التأمين الصحي، تامين على الحياة، التأمين الهندسي، تأمين السيارات الشامل وضد الغير، تامين الحريق، التأمين البحري، تامين الحوادث، تامين على المباني، تامين السفر، وغيرها من أشكال التأمين (الحسنات،٢٠١١).

ثانياً: الدقة في إعطاء المعلومات في الوقت المناسب

إنً تنفيذ العمليات بالسرعة اللازمة لتنفيذ المعاملات والعمليات والأداء في الشركات ومنظمات الأعمال المختلفة بحاجة إلى الدقة في إتمام المعاملات بين الشركة والعميل، وذلك ما يخلق جواً من الإطمئنان إلى أن المعاملات التي تم تبادلها مع الشركة كانت صحيحة ودقيقة وتخلو من الأخطاء، وعليه فإن عامل الدقة يعطي إنطباعات جيدة عن متانة أنظمة الرقابة الداخلية في شركات التأمين وعن سلامة الأنظمة المحوسبة التي يتم العمل في ضوئها عند إتمام وتنفيذ المعاملات إلكترونياً مع متلقي الخدمة (العتوم،٢٠١٥).

ثالثاً: تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء

إن عالم الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والشبكات والإتصالات أدى إلى إختصار الوقت والجهد والتكلفة على الشركة وعلى متلقي الخدمة في نفس الوقت، حيث أن الشركات التي تتعامل مع هذه المنظومة من العمل الإلكتروني في ظل إدارة إلكترونية تحقق وفر في تكلفة إتمام العمل وتنفيذه، وذلك من خلال تقليل العمل بالأوراق والطباعة وإجراءات البريد اليدوي وتكاليف الصيانة وغيرها من التكاليف التي تتكبدها الشركة في سبيل تنفيذ المعاملات، وأن متلقي الخدمة يحققون

ميزة تخفيض تكلفة الذهاب إلى مقر الشركة الذي قد يبعد عن مكان إقامة العميل، لذلك فإن الراحة المادية والبدنية التي تحققها عملية العمل الإلكتروني تخدم جميع الأطراف ذات العلاقة، وفي الأردن فانه من الصعب على المواطنين الذهاب إلى مركز الإدارة الرئيسي في العاصمة عمان بسبب الجهد والوقت والتكلفة التي سيتكبدها المواطن من أجل إتمام معاملته وإن هناك تسهيلات عديدة من قبل المواقع الإلكترونية لشركات التأمين للتسهيل على المواطنين والتخفيف عليهم من الصعوبات التي تم ذكرها، وسوف نتطرق إلى البوابات الإلكترونية والخدمات الإلكترونية التي تقدمها شركات التأمين الأردنية للعملاء بعد هذا المحور(ابو امونه، ٢٠٠٩).

رابعاً: تعزيز رضا متلقي الخدمة

إنَّ العمل في ظل أنظمة إدارة إلكترونية متطوره في شركات التأمين الأردنية وما يرافق ذلك من سرعة في إنجاز العمل ودقة في تنفيذ المعاملات وتقليل في تكاليف إنجاز المعاملات، يعزز من زيادة الموثوقية في أداء الشركة وزيادة الطمأنينة في منظومة العمل، والتعامل بين الشركة ومتلقي الخدمة، كما أنَّ جميع ما تم ذكره يعمل على تعزيز رضا متلقي الخدمة عن الأداء الذي تقوم به الشركة وكذلك الرضا عن صحة الإجراءات ودقتها، وعدم التمييز في التعامل بين فرد وآخر نتيجةً للتعامل إلكترونياً بين الشركة وجميع الأطراف ذات العلاقة بشركات التأمين، كما إنَّ شعور متلقي الخدمة بالمساواة والعدل في التعامل يعمل على تعزيز رضا متلقي الخدمة وبنفس الوقت فإن جميع هذه العوامل تُعد من العوامل التي تجعل من الشركة منافسة في سوق العمل الذي تعمل به مما يضاعف من عدد العملاء ويكسب الشركة عملاء جدد في ضوء حسن سير العمل وجودة الأداء المقدم لمتلقي الخدمة (العتوم،٢٠١٥).

وترى الباحثة أن جودة الخدمات التي تقدمها شركات التأمين الأردنية لمتلقي الخدمة، تعد الحجر الأساس الذي تبني الشركة سياساتها الإستراتيجية عليه، كون الأداء الذي يتمتع بالجودة

قد يجلب العملاء والمستثمرين الجدد وأنَّ زيادة حجم تداول أسهم الشركة في السوق المالي يعمل على زيادة القيمة السوقية للمؤسسة وهذا بدورة يضاعف من قيمة رأس مال الملاك والشركة بشكل عام.

٢-٢-٧ البوابات الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية

من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية لشركات التأمين الأردنية، فقد كانت السمه العامة للبوابات الإلكترونية الموجودة على الموقع الإلكتروني لشركات التأمين بأن هناك بوابات بأشكال التأمين المقدمة للعملاء، بوابة الشبكة الطبية التي تتعامل معها شركة التأمين، بوابة طلبات التأمين (النماذج) لجميع أنواع التأمين، بوابة الفروع، وبوابة البرامج التأمينية الفردية والجماعية، بالإضافة إلى بوابات أخرى لا ترتبط بمجالات الدراسة مثل بوابة الإتصال وبوابة تاريخ وغايات تأسيس الشركة. ونذكر هذه البوابات الإلكترونية الخاصة بشركات التأمين على النحو الآتي:

- **بوابات خدمات التأمين بأنواعها المختلفة:** وهي بوابات متعددة تخصص كل بوابة منها لنوع معين من أنواع التأمين، وتقدم البوابة المعلومات التفصيلية للتأمين المطلوب، وشروط مقدم طلب الحصول على التأمين، والرسوم المترتبة على عقد التأمين، بالإضافة إلى الشروط القانونية المترتبة على عقد التأمين والمتعلقة بمدة التأمين والأطباء والمستشفيات المحددين واللذين تتعامل معهم شركة التأمين، وتعد أهم أنواع التأمين المتفق عليها بين معظم شركات التأمين متمثله بالتأمين على الصحة والحياة، التأمين على السيارات سواء التأمين الشامل أو ضد الغير، والتأمين على الممتلكات، والتأمين البحري، وتأمين الطيران ضد مخاطر السفر، والتأمين الهندسي، وغيرها من أنواع التأمين المتعلقة بموضوع معين متفق علية بين شركة التأمين والمؤمن له مثل تأمين الاختلاس من صندوق الشركة أو تأمين نقصان القيمة لممتلكات الشركة.

- **بوابة الشبكة الطبية:** وهي بوابة تختص بنشر جميع المعلومات المتعلقة بالأطباء المشتركين مع الشركة والتخصص الدقيق للطبيب، وكذلك تحدد المراكز الطبية التي تتعامل مع الشركة والمستشفيات والعيادات الخاصة، وتحدد الشبكة الطبية المواقع الجغرافية للأطباء والمستشفيات والعيادات المتعاقد معها، وكذلك تحدد الصيدليات التي يمكن للمؤمن له من صرف الأدوية منها، وغيرها من الأمور المتعلقة بالشبكة الطبية مثل المستشفيات الموقوف التعامل معها أو الأطباء المستبعدين من الشبكة الطبية أو الأطباء الذين تم إضافتهم للشبكة الطبية، وذلك يوفر على العملاء عناء البحث الورقي التقليدي أو الإتصال الذي قد يأخذ وقتا طويلا وقد تكون طريقة غير عملية للاستفسار عن الشبكة الطبية.
- **بوابة الفروع:** وهي بوابة الكترونية على موقع شركة التأمين يتم من خلالها التعرف على فروع الشركة المؤمنه، وعنوان هذه الفروع بالدقة، وذلك يوفر على العملاء تكلفة التنقل والبحث عن فروع الشركة خاصة مع توفر أرقام هواتف الفروع أو أرقام ضباط الارتباط لشركة التأمين على الموقع الإلكتروني.
- **بوابة نماذج التأمينات المختلفة:** وهي بوابة تختص بوضع جميع نماذج طلبات التأمينات بمختلف أنواعها على الموقع الإلكتروني على صيغة word أو pdf، ويستطيع العملاء من طباعتها ورقياً وتعبئتها وتقديمها إلكترونياً على الإيميل الخاص بالشركة ويتم الرد إلكترونياً على هذه الطلبات، وهذا يوفر على العملاء تكاليف الذهاب إلى إدارة الشركة أو حتى على الفرع للحصول على هذه الطلبات وتقديمها.
- **بطاقة التأمين الإلكترونية الذكية:** إن تكنولوجيا بطاقة التأمين الذكية توفر نظام مطالبات الكترونية موثوق وآمن، لحاملي بطاقة التأمين الذكية، وهي بطاقة الكترونية

تحتوي على شريحة شبيهه بشركة الأجهزة الخلوية وهي بمثابة مفتاح يفتح باباً من المعلومات الشخصية والطبية المخزنة في قاعدة بيانات الشركة ويصعب نسخها أو تزويرها، وتعد هذه التكنولوجيا الأولى من نوعها في الشرق الأوسط ويتم إستخدامها في الأردن من خلال التعاون بين شركات التأمين والشركة الوطنية لإدارة التأمينات الصحية الموقع الالكتروني للشركة الوطنية لإدارة التأمينات (ar.nethelth.net).

٢-٢-٨ قطاع التأمين في الأردن

يبلغ عدد شركات التأمين المساهمة العامة المسجلة في بورصة عمان حوالي (٢٤) شركة مساهمة عامة، ملحق رقم (٣)، وتعمل معظم شركات التأمين في مجالات التأمين على الحياة وضد الغير والتأمين البري والبحري والجوي وغيرها من مجالات التأمين، ويبلغ حجم الموجودات لكامل قطاع التأمين حتى ٢٠١٤/١٢/٣١، حوالي (٦٠٩,٠٣٤,٦٥٠) دينار ، في حين بلغت إجمالي حقوق ملكية شركات التأمين حوالي (٢٥٧,٠٤٨,١٤٩) دينار.

الدراسات السابقة

٢-٣-١ الدراسات العربية

١-دراسة (العواملة،٢٠١٤)، بعنوان " أثر مخرجات نظم المعلومات في الخدمات الإلكترونية في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر مخرجات نظم المعلومات في الخدمات الإلكترونية الحكومية في الأردن، بالإضافة إلى اقتراح أنموذج يبين العلاقة بين مخرجات نظم المعلومات والخدمات الإلكترونية الحكومية الأردنية، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة عينة طبقية تكونت من (٣٥٠) فرداً من مختلف الوزارات والدوائر الرسمية الحكومية، وكذلك قام الباحث بتصميم وتطبيق استبانه بعد التأكد من صدقها وثباتها، وبعد جمع البيانات من خلال أداة الدراسة الرئيسية وهي الإستبانه، فقد تم تحليل هذه البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS) ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. ويمكن تلخيص النتائج الأساسية للدراسة في وجود أثر دال لمخرجات نظم المعلومات في الخدمات الإلكترونية الحكومية الأردنية.

٢- دراسة (ابو عاشور& النمري،٢٠١٣) بعنوان " مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعة وعددهم (٢٤١٠)، منهم (٦٨٣)، عضو

هيئة تدريس و (١٧٢٧) إداري، وقد تم تطوير استبانه مكونه من (٥٥) فقرة موزعة على أربع مجالات وبعد تطبيق الأداة على عينة الدراسة فقد توصلت الدراسة إلى إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك كان بدرجة عالية وجاء مجال التنفيذ الإلكتروني أولا تلاه مجال التنظيم الإلكتروني. فيما كانت أهم توصيات الدراسة تطوير القوانين والتشريعات والأنظمة الإدارية لتتواكب مع التعاملات الإلكترونية التي تفرضها الإدارة الإلكترونية.

٣- دراسة (بدوي، ٢٠١٣) بعنوان " أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا في جامعة بورسعيد في تحسين أداء العاملين فيها، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول جمع المعلومات عن متغيرات الدراسة والتوصل إلى النتائج، وقد تم تصميم استبانه تتكون من جزأين الأول يصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة والثاني يتناول مجالات الدراسة، وقد تم اختيار عينة عشوائية من المعهد بواقع (٣٢٤) فرداً، تم استرداد (٣٠٠) استبانه صالحة للتحليل الإحصائي، وقد استخدم الباحث برنامج SPSS في تحليل البيانات وإختبار الفرضيات وقد استخدم بعض المؤشرات الإحصائية لذلك مثل المتوسطات الحسابية والتكرارات والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط سبيرمان، وقد كانت أهم نتائج الدراسة انه تتوفر الإمكانات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، يوجد في المعهد العالي شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب ومتصلة بالإنترنت، فيما كانت أهم التوصيات، وضع إستراتيجية للتعاون والتنسيق بين الإدارات في المنظمة وإعادة بناء الهيكل التنظيمي.

٤- دراسة (المسعودي،٢٠١٢) بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة، وتم تحديد هذه المعوقات بالمعوقات الإدارية والتقنية والبشرية والمالية، وقد تم إستخدام المنهج الوصفي المسحي، كما تم الإستعانة بالإستبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٠) فرداً، تتمثل في موظفي ومديري إدارات الموارد البشرية وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية، كما تم إستخدام عدة أساليب إحصائية مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون، وقد كانت أهم نتائج الدراسة إن هناك معوقات إدارية تتمثل في الإجراءات الروتينية تأخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وكذلك وجود معوقات تقنية ومالية وبشرية تؤثر في تطور ونجاح الحكومة الإلكترونية، وكانت أهم توصيات الدراسة تبسيط الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

٥- دراسة (الصالح & الجرادات، ٢٠١١) بعنوان " المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى فاعلية هذه المتطلبات في منظمات القطاع العام الأردني- دراسة ميدانية-.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتحديد متطلبات تطبيقها وتقييم فاعليتها في المؤسسات الحكومية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها بإستخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل إختبار T-TEST وإختبار One Way Anova وكان مجتمع الدراسة يتكون الموظفين في القطاع الحكومي الأردني، وتكونت عينة

الدراسة من ١٥٠ موظفا حكومياً، وقد توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الحكومية المبحوثة تطبق الإدارة الإلكترونية، وانه تتوافر في المؤسسات الحكومية كل المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وكانت أهم توصيات الدراسة ضرورة تحديد أولويات متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع العام الأردني.

٦-دراسة (قدوري، ٢٠١٠) بعنوان "الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتسليط الضوء على تطور مفهوم الجودة الشاملة واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال الإستعانة بالكتب والمراجع ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة وكذلك اعتمدت أسلوب المقارنات بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية وقد توصلت الدراسة إلى إن الإدارة الإلكترونية تمثل التحول الذي يساعد الزبائن والأعمال لكي تجد فرصا جديدة في اقتصاد المعرفة وتوصلت الدراسة إلى إن هناك إفتقار لعامل الشفافية المرتبط بتصميم نظم المعلومات وتكنولوجيا الإدارة الإلكترونية كما كانت أهم توصيات الدراسة هو انه يجب تشجيع كافة فئات المجتمع على إمكانية الوصول للإدارة الإلكترونية بغض النظر عن قدراتهم المهاريه.

٧-دراسة (أبو أمونه،٢٠٠٩) بعنوان " واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة-.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة ، والتعرف على وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية إلكترونياً لدى المستويات الإدارية المختلفة، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الدعم المقدم من قبل الإدارة العليا

للمساعدة على التحول إلى الإدارة الإلكترونية، والتعرف على البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات ومدى جاهزيتها لإنجاز هذا التحول، وتهدف الدراسة أيضاً إلى التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حاليا في الجامعات، وأنظمة الخدمات التعليمية الإلكترونية لما لهما من دور كبير في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بشكل عام ، وإدارة الموارد البشرية إلكترونياً بشكل خاص عن طريق إستخدام أدوات ووسائل في تلك الأنظمة، يتكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية المختلفة في الجامعات، حيث بلغ عددهم (٢٣٩) موظفاً، ومن موظفي مراكز تكنولوجيا المعلومات، حيث بلغ عددهم (35) موظفاً وتكونت عينة الدراسة من (148) فرداً من المستويات الإدارية المختلفة و(٣٥) فردا من مراكز تكنولوجيا المعلومات ، وبلغت نسبة الاستجابة (84.31%) استخدم الباحث استبانه مكونة من (88) فقرة كأداة للدراسة، والمنهج الوصفي التحليلي لتحليل بيانات الدراسة لتحقيق أهداف الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية إلكترونياً ودعم الإدارة العليا متوفران ويساهمان بشكل كبير في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية بشكل عام و بشكل خاص. كما تبين أن البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات تعتبر كافية عمليا لهذا التحول ، على الرغم من وجود عجز مالي لدى كافة الجامعات، واختلاف أولويات المراكز تبعا لسياسة الإدارة العليا وأولوياتها، وظهر من النتائج تميز الجامعة الإسلامية في هذا المجال، أما فيما يخص نظام الجامعات في إدارة الموارد البشرية، فقد أظهرت النتائج وجود تطبيق وأيضاً كان التميز لصالح الجامعة الإسلامية لوظائف وأنشطة أما فيما يتعلق بنظام الجامعة في تقديم الخدمات التعليمية، وربط تلك الخدمات بوظائف وأنشطة فقد أظهرت النتائج ضعف استعمال تلك الخدمات في بعض الوظائف والأنشطة بالرغم من توفرها.

٨- دراسة (الرشيد، ٢٠٠٨) بعنوان " تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارات شؤون الأفراد والعاملين في المنظمة، وبيان معوقات تنمية الموارد البشرية في بيئة العمل في السعودية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى إن أفراد عينة الدراسة موافقين على إن هناك مبررات تدعوا إلى التحول للعمل الإلكتروني، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك معوقات تحول دون تفعيل الإدارة الإلكترونية، كما كانت أهم توصيات الدراسة العمل على تفعيل عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية.

٩- دراسة (المغربي،٢٠٠٤) بعنوان " متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عناصر المتطلبات الفنية للإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء ، وقد كان مجتمع الدراسة العاملين في ميناء دمياط، أما عينة الدراسة فقد كانت عينة عشوائية من العاملين في الميناء، وقد تم تصميم استبانه تحتوي على (١٧) سؤالا حول مجالات الدراسة، ولقد قام الباحث بتوزيع (٣٦٧) استبانه على العاملين بميناء دمياط في عدد من الأجهزة العاملة بالميناء، ومضى على عملهم خمس سنوات فأكثر، وقد استخدم الباحث عدة أساليب إحصائية بالاعتماد على برنامج SPSS مثل إختبار كرونباخ الفا وإختبار t-test ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجود اختلافات حول ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في المستويات الإدارية المختلفة بميناء دمياط حيث تمثلت أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر

العاملين بمستوى الإدارة العليا في، التزام الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، التركيز على المتطلبات الفنية، وضع إستراتيجية متكاملة للتمويل. فيما كانت أهم توصيات الدراسة ما يلي: توعية المسؤولين بميناء دمياط على أهمية الاعتماد على الإدارة –الإلكترونية لتقديم الخدمة من خلال توفير متطلبات تطبيقها بشكل متكامل.

٢-٣-٢ الدراسات الأجنبية

١- دراسة (Rahahle,٢٠١٤)، بعنوان:

The impact of e- management and role of human resource development in improving the performance of the organization.

"أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر محتويات الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك التجارية، لفهم الآثار المترتبة على أثر الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية، وفهم دور الإدارة في تنمية عمليات صنع القرار الإلكترونية من قبل الموارد البشرية وأثره على الأداء، لتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث أداة الدراسة (الاستبيان) لفحص الفرضيات، وتتكون عينة الدراسة من جميع المسئولين في إدارة تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية في العاصمة الأردنية (عمان) ويوجد في المنطقة ١٣ مصرفا موزعة في مناطق مختلفة من عمان، قام الباحث بتوزيع (١١٠) استبيانات وكان المسترجع منها (٩٠) إستبانه تم تحليلها، وقد استخدم في التحليل الإحصائي "إختبار الإنحدار البسيط، معدل الارتباط" بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة في أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أرباح القطاع المصرفي، وهناك علاقة ذات دلالة في أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على نمو القطاع المصرفي،

وهناك علاقة ذات دلالة في أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على المنافسة في القطاع المصرفي، ووجود علاقة ذات دلالة لتنمية الموارد البشرية على أرباح القطاع المصرفي، ووجود علاقة ذات دلالة لتنمية الموارد البشرية على نمو القطاع المصرفي، وعلاقة ذات دلالة لتنمية الموارد البشرية في المنافسة في القطاع المصرفي. وإعتماداً على النتائج المذكورة أعلاه أوصى الباحث أنه من الضروري تشجيع إستخدام الإدارة الإلكترونية الحديثة في عمليات البنوك في المستقبل.

٢- دراسة (Rawash,2014)، بعنوان :

Electronic management contribution to the development of managerial functions, academic research international in jadara university.

" مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية – دراسة ميدانية في جامعة جدارا".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة) في جامعة جدارا الأردنية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها وإستخراج النتائج، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين العاملين في جامعة جدارا الأردنية في مختلف المواقع الإدارية في الجامعة وكان عددهم حوالي (١٤٢) موظفا، وتم اختيار عينة منهم بطريقة العينة العشوائية وتبلغ (٥٠) فردا، وقد تم إستخدام أساليب إحصائية بواسطة برنامج الحزم الإحصائية SPSS، ومن هذه الأساليب الإحصائية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وإختبار العلاقة بين المتغير التابع والمستقل، correlation efficient، وقد كانت أهم نتائج الدراسة، أنه تعرض الإدارة الإلكترونية على أنها مدخل إداري حديث يعتمد على تكنولوجيا المعلومات ويقدم هذا

المدخل فوائد عديدة من إستخدام الإدارة الإلكترونية، إن عناصر الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين أداء الجامعة ووظائفها الإدارية.

٣-دراسة يانج و ميانج (Yang&Ming,2012) بعنوان:

Boosting firm performance via enterprise agility and net work structure

(تعزيز أداء الشركات عبر إستخدام هيكلة الشبكات).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر وجود البنية الشبكية القوية في أداء الشركة بشكل عام وعلى خلق أداء تنظيمي أفضل بشكل خاص، وقد استخدم الباحث أسلوب المسح الميداني في جمع البيانات التي تم جمعها من (٢٥٠) شركة تعمل في مجال صناعة الزجاج في تايوان، وقد كانت أهم نتائج الدراسة إن البنية الشبكية داخل المنظمة لها أثر على قدرات الذكاء التنظيمي وتعتبر مصدراً هاماً للإستراتيجية التنافسية للشركة، وأكدت على أهمية الذكاء التنظيمي للشركات المعاصرة في بيئة الأعمال الحيوية وانه من خلال تعزيز ذكاء المنظمة فان الشركات يمكن أن تتفاعل وبشكل اكبر مع التغيرات غير المتنبأ بها، وأوصت الدراسة إلى بذل المزيد من الجهد من أجل تطوير وصيانة الشبكة وعلى أساس المصادر الخارجية وتعزيز الذكاء التنظيمي.

٤- دراسة وانج (Wang,2011) بعنوان:

Bank's E-business effect on the residential consumer behavior in China

(تأثير الأعمال الإلكترونية للبنك على سلوك العملاء في الصين).

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مستوى تطبيق الأعمال الإلكترونية الحديثة وأثرها في سلوك العملاء في البنك التجاري في شنغهاي – الصين–، حيث تعد قضية جديدة في الصين، إن

العمليات التشغيلية في البنوك الصينية تأتي أساسا من الأعمال التقليدية (الودائع والقروض التجارية)، والتي تبين وجود فجوة كبيرة في تطوير الأعمال التجارية عندما يقارن مع البنوك في الخارج في البلدان المتقدمة. لذلك فقد اعتمد الباحث نموذج معين يعتمد عدة متغيرات لقياس مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية في العمل المصرفي وقد تم تصميم نموذج يقيس متغيرات مثل إستخدام أدوات الدفع الإلكترونية، بما في ذلك دفع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ودفع بطاقة مصرفية، والعوامل الأخرى النسبية أيضاً. وفي الوقت نفسه توصلت الدراسة إلى أن الدفع المطلق للبطاقة المصرفية وارتفاع عمليات التعامل إلكترونياً، وكذلك هناك تعزيز التعامل مع حسابات الإيميل، إن التطبيقات الإلكترونية للبنوك تلعب دورا فعالا في خفض تكاليف المعاملات، وزيادة رفاهية المستهلك، وتوسيع الطلب الداخلي، وحفز النمو الإقتصادي وكانت أهم التوصيات هي العمل على تحسين البنية التحتية للإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في البنوك الصينية.

٥- دراسة عبيدات وابو شنب (Abu Shanab ،Obeidat,2010) بعنوان:

Drivers of E-Government and E-Business in Jordan.

(قيادة الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في الأردن).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القياديين الذين يستطيعون خلق بيئة لعمل الإدارة الإلكترونية في الأردن والتأثير على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في منظمات الأعمال. على أمل أن يكون تقديم أفضل الخدمات الحكومية، وزيادة الشفافية وتوافر المعلومات، وتحسين التفاعل مع الشركات. الأردن يسعى حاليا للمضي قدما في الحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، أفادت الأرقام الواردة في إيكونوميست وحدة الاستخبارات (EIU) تقرير تصنيف الجاهزية

لعام ٢٠٠٨، احتل الأردن المرتبة ٥٣ من أصل ٧٠ بين الدول فيما يتعلق بيئة أعمالها. أيضاً، الأردن في المرتبة ٥٠ بين ١٩٢ دولة وفقا للمسح المعد من قبل للأمم المتحدة في عام ٢٠٠٨ يبين أهمية تعامل الأردن مع الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في مؤسساتها الحكومية والمؤسسات الأخرى،. إن الأردن يحتاج للتغلب على الحواجز لاعتماد الحكومة الإلكترونية بين الشركات، وتقليص الفجوة بين الحكومة،الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، مع جهد المتبادل من كلا الأطراف وقد استخدم الباحث المنهج الاستنباطي من خلال الاعتماد على تقارير المنظمات والحكومة الأردنية فيما يتعلق بالأعمال الإلكترونية، وكانت أهم نتائج الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تنمو إلى حجم الذي يتطلب من الحكومات الإهتمام الكامل والطلب للتعاون وتسهيل العمل مع جميع الأطراف المعنية (أي القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية في المجتمع). ويتطلب ذلك البنية التحتية الكافية في جميع الجوانب التقنية والبشرية. وكانت أهم توصيات الدراسة أن الأردن بحاجة إلى تعزيز مفهوم الإدارة الإلكترونية وكذلك تطوير البنية التحتية لإعتماد الإدارة الإلكترونية.

٦- دراسة العلاونة وحطاب (Alawneh and Hattab, 2009) بعنوان:

"An Empirical Study of Sources Affecting E-Business Value Creation in Jordanian Banking Services".

(مصادر الأعمال الإلكترونية المؤثرة في الخدمات المصرفية الأردنية).

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج لتقييم قيمة الأعمال الإلكترونية على مستوى البنك، وتألف النموذج من المتغيرات الآتية: المواءمة بين إستراتجيات الأعمال، وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات، وكفاية متخصصي تكنولوجيا المعلومات، وتوافر الإيرادات على الإنترنت، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، واعتمدت الدراسة على عينة مؤلفة من

(١٤٠) من العاملين في أكبر سبعة بنوك رائدة في الأردن، وقد استخدم الباحثان عدة أساليب إحصائية لإختبار الفرضيات من أهمها المتوسطات الحسابية وإختبار T-TEST، وتوصلت الدراسة إلى أن جاهزية التكنولوجيا، وحجم البنك، والمواءمة بين استراتجيات الأعمال وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات، وتوافر الإيرادات المباشرة – جميعها– لها تأثير مهم وفعال على قيمة الأعمال الإلكترونية في البنك، بينما أظهرت الدراسة أن الإلتزامات المترتبة على الموارد المالية، وكفاية متخصصي تكنولوجيا المعلومات لا تسهم اسهاماً كبيراً في خلق قيمة للأعمال الإلكترونية، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن شدة المنافسة ودعم البيئة التنظيمية، تسهمان إسهاما كبيراً في قيمة الأعمال الإلكترونية للبنك.

٧- دراسة فيليبس و رايت (Phillips & Wright, 2008) بعنوان:

E-business's impact on organizational flexibility

(تقييم أثر الأعمال الإلكترونية على المرونة).

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر الأعمال الإلكترونية على المرونة في أمريكا، وذلك من خلال إستخدام خمس حالات دراسية وظفت لبناء نموذج يتألف من سبعة عوامل، وهي: التكامل،إدارة القرار المشترك والذكاء، وإدارة التغيير على مستوى المنظمة، والمنظمة المتعلمة، والعملية الموجهة نحو مرونة المنظمة، وإدارة شبكة المعلومات المركزية، وقيادة التحول، واجتماعات تبادل المعرفة للتنبؤ بأثر المرونة على فاعلية التنظيم في بيئة الأعمال الإلكترونية. وبينت نتائج الدراسة أنه لضمان نجاح بيئة الأعمال الإلكترونية يجب الاهتمام بالأفراد والثقافة والقيادة والتكامل. إضافة إلى ذلك؛ أوضحت النتائج أن الأعمال الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي على

مرونـة المنظمـة، وقـد أوصـت الدراسـة إلـى ضـرورة تبنـي خطـط قابلـة للتغييـر بمـا يتناسـب مـع المرونة التي ترغب المنظمات في تطبيقها.

٨- دراسة ميليفل: (Mellivell, 2007) بعنوان:

"British University E- Management in Hong Kong Setting"

(الجامعة البريطانية والإدارة الإلكترونية في هونج كونج).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية التي تتبع النمط الغربي في أداء أعمالها في هونج كونج،,وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (136) مديراً ورئيس قسم من (10) مؤسسات حكومية استجابوا لأسئلة مفتوحة عبر مقابلات مباشرة تمت داخل الجامعات للتعبير عن تصوراتهم حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبعد تحليل نتائج المقابلات أظهرت الدراسة أن المنظمات الحكومية الغربية في هونج كونج تطبق الحكومة الإلكترونية بدرجة متوسطة في جميع العمليات، ما عدا تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بتطوير العمل ونشر المعلومات والنماذج وتقديم الخدمات الإلكترونية المباشرة، فجاءت بدرجة مرتفعة، كما أظهرت نتائج الدراسة أيضاً أن هناك ضعفاً في النشرات والمحاضرات الخاصة بتوعية المستفيدين بأهمية إستخدام البرمجيات الإلكترونية التي تنتجها هذه المؤسسات في مجال العمل الإداري، وأشارت الدراسة إلى ضرورة وجود خطط زمنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، والعمل على تحديثها بإستمرار، حتى لا تصبح شكلاً مفرغاً من المضمون.

الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

لقد تناولت الدراسات السابقة العربية والأجنبية بشكل مباشر أو غير مباشر محاور متعددة من الإدارة الإلكترونية منها من تحدث عن المتطلبات الأساسية للإدارة الإلكترونية ومنها من بحث في أثر الإدارة الإلكترونية في المنظمة، ولغاية ترتيب وتنسيق الفرق بين دراسة الباحثة والدراسات السابقة فقد ارتأت إلى بيان ذلك في الجدول الآتي:

جدول رقم (٢)

ملخص الفرق مع الدراسات السابقة

الباحث والسنة وعنوان الدراسة	الهدف من الدراسة	مجتمع الدراسة	وجة الاختلاف أو التشابه مع دراستي
(العواملة، ٢٠١٤). أثر مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الخدمات الحكومية الإلكترونية.	الكشف عن أثر مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الخدمات الإلكترونية الحكومية في الأردن.	الوزارات الأردنية.	الاختلاف في مجتمع الدراسة وفي الأهداف.
(أبو عاشور، النمري،٢٠١٣)، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين.	هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك.	جميع المدرسين والإداريين في جامعة اليرموك.	الاختلاف في المجتمع والتشابه في الهدف.
(بدوي، ٢٠١٣) أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري".	التعرف على أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا في جامعة بورسعيد في تحسين أداء العاملين فيها	المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا في جامعة بورسعيد	الاختلاف في مجتمع الدراسة واختلاف في المتغير التابع وهو تحسين أداء العاملين في المعهد العالي في جامعه بورسعيد.

(المسعودي،٢٠١٢) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة.	التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة.	القطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة	الاختلاف في مجتمع الدراسة، والتشابه في محور واحد وهو معوقات الإدارة الإلكترونية.
(الصالح & الجرادات، ٢٠١١) المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى فاعلية هذه المتطلبات في منظمات القطاع العام الأردني.	التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتحديد متطلبات تطبيقها وتقييم فاعليتها في المؤسسات الحكومية.	القطاع العام في الأردن.	الاختلاف في مجتمع الدراسة وفي الأهداف.
(قـــدوري، ٢٠١٠) "الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة".	التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتسليط الضوء على تطور مفهوم الجودة الشاملة	دراسة وصفية فقط لا يوجد مجتمع للدراسة.	الاختلاف في المجتمع والمنهجية والتشابه قريب من حيث الأهداف العامة.
(أبو أمونه،٢٠٠٩) بعنوان " واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة.	التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة	الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة	الاختلاف في مجتمع الدراسة والأهداف حيث تركز دراسة أبو امونة على عامل العنصر البشري فقط.
(الرشيد، ٢٠٠٨) " تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية ".	التعرف على تنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارات شؤون الأفراد والعاملين في المنظمة في السعودية.	عينة عشوائية مختارة من الشركات السعودية	الاختلاف في مجتمع الدراسة والأهداف حيث تركز دراسة الرشيد على عامل العنصر البشري وتطويره إلكترونياً.
(المغربي، ٢٠٠٤) " متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها".	التعرف على عناصر المتطلبات الفنية للإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.	العاملين في ميناء دمياط.	الاختلاف في مجتمع الدراسة والتشابه في المنهجية والهدف الرئيس من الدراسة وهو مستوى تطبيق العناصر الفنية للإدارة الإلكترونية.

(rahahle,٢٠١٤)	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر محتويات الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك التجارية، لفهم الآثار المترتبة على أثر الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية	البنوك التجارية العاملة في العاصمة عمان.	الاختلاف في مجتمع الدراسة والأهداف والاتفاق في مجال عناصر الإدارة الإلكترونية.
(rawash,2014) " مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية دراسة ميدانية في جامعة جدارا.	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية	الإداريون في جامعة جدارا.	الاحتلاف في مجتمع الدراسة وأهدافها.
(YANG&MIANGM,2012) " تعزيز أداء الشركات عبر إستخدام هيكلة الشبكات".	التعرف على أثر وجود البنية الشبكية القوية في أداء الشركة بشكل عام.	٢٥٠ شركة زجاج صينية.	الاختلاف في المجتمع وفي الأهداف الرئيسية والتشابه في محور مستوى وجود بنية الشبكات.
دراسة (WANG,2011) " تأثير الأعمال الإلكترونية للبنك على سلوك العملاء في الصين".	توضيح مستوى تطبيق الأعمال الإلكترونية الحديثة وأثرها في سلوك العملاء في البنك التجاري في شنغهاي – الصين–.	البنك التجاري في شنغهاي الصين.	الاختلاف في مجتمع الدراسة، والتشابه في الهدف الرئيس وهو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية.
(عبيدات وأبو شنب ،2010) " قيادة الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في الأردن".	التركيز على دور القياديين الذين يستطيعون خلق بيئة لعمل الإدارة الإلكترونية في الأردن والتأثير على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في منظمات الأعمال	المنهج المستخدم ليس وصفي تحليلي وإنما منهج استنباطي.	الاختلاف في المنهج، والأهداف.
(Alawneh and Hattab,2009) مصادر الأعمال الإلكترونية المؤثرة في الخدمات المصرفية الأردنية".	تطوير نموذج لتقييم قيمة الأعمال الإلكترونية على مستوى البنك.	عينة مؤلفة من (١٤٠) من العاملين في أكبر سبعة بنوك رائدة	اختلاف في مجتمع الدراسة وعينتها، والتشابه في تقييم مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية،

		في الأردن.	
(Phillips & Wright, 2008)) تقييم أثر الأعمال الإلكترونية على المرونة.	هدفت إلى تقييم أثر الأعمال الإلكترونية على المرونة	تم إستخدام نموذج من سبعة متغيرات لقياس وتقييم الأعمال الإلكترونية.	اختلاف في المنهجية والأساليب المتبعة في تحقيق أهداف الدراسة.
(Mellivell, 2007) بعنوان الجامعة البريطانية والإدارة الإلكترونية في هونج كونج.	التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية التي تتبع النمط الغربي في أداء أعمالها في هونج كونج	المنظمات الحكومية التي تتبع النمط الغربي في أداء أعمالها في هونج كونج	الاختلاف في مجتمع الدراسة، والتشابه في التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثالث

منهجيّة الدارسة

٣-١ المقدمة

٣-٢ مصادر جمع البيانات

٣-٣ تطوير أداة الدِّراسة

٣-٤ التعريف بأداة الدِّراسة

٣-٥ مجتمع الدراسة وعينتها ووحدة التحليل

٣-٦ الإختبارات الخاصة بأداة الدراسة

٣-٧ ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة

٣-٨ الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

٣-٩ وصف خصائص عينة الدِّراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

٣-١ المقدمة

تناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، بحيث يحتوي على أساليب جمع البيانات، وتطوير أداة الدِّراسة، والتعريف بها، وصدق الأداة وثباتها، كما يتضمن مجتمع وعينة الدِّراسة والأساليب الإحصائيَّة المستخدمة في تحليل البيانات.

٣-٢ مصادر جمع البيانات

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات المتعلقة بمشكلة الدراسة ومجالاتها ومن ثم العمل على تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية التي يتم استخدامها من خلال برمجية SPSS، Statistical Package for the Social Sciences، ويتم جمع البيانات من خلال مصدرين، وهما:

١. **المصادر الثانويَّة:** وذلك من خلال قيام الباحثة بمراجعة الكتب، والمقالات العربية والأجنبية المتخصصة، والدِّراسات المنشورة، ورسائل الماجستير والدكتوراه المتعلقة بنفس الموضوع، وذلك من أجل توضيح المفاهيم المتعلِّقة بالدِّراسة، وبيان متغيرات الدِّراسة، وأسبابها، وتأثيرها، ومن أجل وضع الفرضيَّات الخاصة بالدراسة.

٢. **المصادر الأولية:** حيث تصنَّف الدِّراسة على أنهَّا دراسة ميدانيَّة لجمع البيانات الأوليَّة وتعتمد المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على وجهه نظر العاملين في شركات التأمين

الأردنية في أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، ولغرض جمع البيانات تمَّ استخدام أسلوب الإستبانة، حيث تمَّ إعداد فقراتها بالاعتماد على الإطار النظري ذو العلاقة، والدراسات السابقة.

٣-٣ تطوير أداة الدِّراسة

لقد تضمنت عمليِّه تطوير أداة الدراسة على عدة خطوات حتى وصلت إلى ما هي عليه في هذه الدِّراسة، لذلك تمَّ اعتمادها، واستخدامها، وتتلَّخص هذه الخطوات بما يأتي:

قامت الباحثة بدراسة الكتب والأبحاث المختصة في مجال الإدارة الإلكترونية وتم البحث في أهم المرتكزات التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية، ومن هنا تكونت فكرة مجالات الدراسة ومتغيراتها المستقلة، وقد قامت الباحثة بتحديد خمسة مجالات متفرعة عن المحور الرئيس للدراسة إعتبرتها الباحثة بالتعاون مع المشرف المتغيرات المستقلة للدراسة ويعتبر المحور الرئيس للدراسة هو مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية، أما المتغيرات الفرعية فتتمثل بمدى توفر معدات الحاسوب، ومدى توفر البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية، ومدى توفر موارد الشبكات والإتصالات، ووجود القيادة الإلكترونية والخبراء والمختصين الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية، في شركات التامين الأردنية، وكذلك فقد تم دراسة المتغير التابع بنفس المنهج المتبع في دراسة المتغير المستقل وتم تحديد أربعة أبعاد تقيس تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء وهي السرعة في انجاز المعاملات والرد عليها إلكترونياً، الدقة في إعطاء المعلومات، تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء، وتعزيز رضا متلقي الخدمة في شركات التأمين الأردنية، كما اعتمدت الباحثة في إعداد الإستبانة على عدة دراسات سابقة يعتبر موضوعها قريباً نسبياً من موضوع هذه الدراسة وهم (بدوي،٢٠١٣)، (ابو عاشور والنمري،

٢٠١٣)، (قدوري، ٢٠١٠) و (الزبن،٢٠١٣) ثم قامت الباحثة بتبويب أسئلة الإستبانة، حيث قامت بالاشتراك مع المشرف بمراجعتها للتأكُّد من شموليتها، وتغطيتها لجوانب الدِّراسة الأساسيَّة.

كما قامت الباحثة بعرضها أداة الدراسة (الإستبانة) على المختصين للتأكُّد من تغطيتها، وشموليتها لجوانب الموضوع الأساسيَّة، ولزيادة القدرة على فهمها، وتطبيقها، ووضوحها، وإزالة الغموض عن فقراتها، حيث عُرضت أداة الدِّراسة على عدد من الأساتذة الأكاديميين في الجامعات الأردنية (جامعة جدارا، جامعة العلوم التطبيقية، وجامعة عمان العربية، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة العلوم الإسلامية العالمية)، بحيث تم الأخذ بملاحظاتهم، وتعديل أداة الدِّراسة بموجبها، ويبين الملحق رقم (١) أداة الدِّراسة بشكلها النهائي، والملحق رقم (٢) يبين أسماء المحكمين لأداة الدراسة.

٣-٤ التعريف بأداة الدِّراسة

تكونت أداة الدِّراسة من استبانه موضحة بالملحق رقم (١) حيث تم تصميمها من قبل الباحثة وبالاشتراك مع المشرف وذلك حتى يتم جمع البيانات وتحليلها لتحقيق أهداف الدراسة، وتكونت الإستبانة من قسمين تمثلت فيما يأتي:

القسم الأوَّل: هدف إلى جمع البيانات الديموغرافية عن أفراد عينة الدراسة، واشتملت على الجنس، العمر، المُسمى الوظيفي، الخبرة العملية، والمستوى التعليمي.

القسم الثَّاني: وتكّون من ثلاثة مجالات، ومثل المجال الأول للدراسة المتغير المستقل الخاص بقياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية، وتكونت من(٣٠) فقرة، والمجال الثاني فقد تم تخصيصه لقياس المتغير التابع والمتعلق بقياس تحسين

جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها. وتكون من (١٢) فقرة، والمجال الثالث خصص لقياس مستوى المعوقات التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية وتكون من (١٣) فقرة.

واستخدمت الباحثة في أداة الدراسة مقياساً مكوًّناً من خمس درجات (١-٥) من الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، وهو مقياس فئوي مكون من خمس درجات لتحديد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات أداة الدراسة، وان هذا المقياس من المقاييس الشائعة الاستخدام في الدراسات الإدارية والإنسانية، والذي يقسم إلى ٤، أو ٥، أو ٧، إلا أن عديداً من الدراسات أشارت إلى أن المقياس ذا الفئات الخمس يعطي نتائج قياس جيدة، وأن زيادة عدد الفئات في المقياس لا يزيد من دقة القياس أو عملية القياس (النجار، وآخرون،٢٠١٣) ويساعد هذا المقياس على تحويل الإجابات إلى بيانات كمية يمكن قياسها إحصائياً، وتم إعطائها الأوزان النسبية الظاهرة في جدول رقم (٣).

جدول رقم (٣)

درجات مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) المُستخدم في أداة الدراسة

درجة المقياس	درجة الموافقة	الوزن النسبي
غير موافق بشدةً	١	٠-٢٠%
غير موافق	٢	٢١-٤٠%
محايد	٣	٤١-٦٠%
موافق	٤	٦١-٨٠%
موافق بشدة	٥	٨١-١٠٠%

وفيما يتعلق بالحدود التي اعتمدتها هذه الدراسة لتحديد درجة أهمية كل فقرة من فقرات الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية للمتغيرات، فقد استخدام معيار إحصائي يقوم على تقسيم الأوساط الحسابية إلى ثلاثة مستويات، وهي (مرتفعه، متوسطة، منخفض) وبناءً على المعادلة الآتية:

طول الفئة= (الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات

طول الفئة= (٥–١) /٣ =٤/٣= ١.٣٣ وبذلك تكون المستويات كالأتي:

مستوى أهمية منخفض: من (١– ٢.٣٣).

مستوى أهمية متوسط: من (٢.٣٣– 3.66).

مستوى أهمية مرتفعة: من (٣.٦٦– ٥).

٣–٥ مجتمع وعينة الدراسة ووحدة التحليل

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من شركات التأمين المساهمة العامة الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي لعام (٢٠١٥)، والبالغ عددها (٢٤) شركة ملحق (٣)، وقد تم التأكد من هذا العدد من خلال زيارة الموقع الإلكتروني لسوق عمان المالي خلال العام ٢٠١٥.www.ase.jo.gov ، وقد تم استبعاد (٤) شركات لعدم تعاونهم مع الباحثة في الإجابة على الإستبانة وبذلك فإن عدد الشركات التي تكّون مجتمع الدراسة هي (٢٠) شركة.

ثانياً:عينة الدراسة ووحدة التحليل

أما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية بواقع (١٦٠) فرداً من العاملين في الإدارات الرئيسة في شركات التأمين الأردنية، وتم توزيع (٨) استبانات في كل شركة، وهو الحد الأعلى الذي تم السماح بتوزيعه على العاملين في أقسام الموارد البشرية والمالية وتكنولوجيا المعلومات وبعض الوظائف الإدارية الأخرى، أما وحدة التحليل فقد إشتملت على المدراء ونواب المدراء، والموظفين الإداريين، وموظفي أقسام تكنولوجيا المعلومات، وضباط إرتباط علاقات عامة، وقد تم إسترداد (١٥٠) استبانة صالحة للتحليل من الأفراد العاملين في الإدارات الرئيسة لشركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي لعام (٢٠١٥). والجدول رقم (٤) يوضح ذلك.

جدول رقم (٤)

الإستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستبيانات الموزعة.	١٦٠	%١٠٠
عدد الاستبيانات التي لم يجب عليها.	(٥)	% ٢.٩
عدد الاستبيانات المستبعدة بسبب النقص في بياناتها	(٥)	% 2.9
عدد الاستبيانات القابلة للتحليل.	١٥٠	%93.7

المصدر: من إعداد الباحثة

٣-٦ الإختبارات الخاصة بأداة الدراسة

٣-٦-١ صدق الأداة (Instrument Coefficient):

يهدف هذا الإختبار إلى التأكُّد من أنَّ الأداة التي تمَّ استخدامها في هذه الدِّراسة تقيس فعلياً ما ينبغي قياسه (Sekaran, 2003)، وعليه استخدمت الدراسة إختبارات صدق الأداة المستخدمة في العديد من الدراسات السابقة، ومنها:

١- الصدق الظاهري (Face validity): ويهدف هذا الإختبار إلى التأكُّد من أنَّ العبارات التي تحتويها أداة الدراسة يمكن أن تؤدي إلى جمع البيانات بدقة، ولتحقيق ذلك تم عرض الإستبانة على عدد من المختصين مِن أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات الأردنية ويهدف هذا الإختبار إلى تعزيز الإستبانة من حيث مدى مناسبة فقرات الإستبانة للمجالات التي تنتمي إليها ودرجة وضوح الفقرات التي تمثل مجالات الدراسة، وسهولتها، وانسجامها مع أهداف الدِّراسة، وكذلك قامت الباحثة بإجراء دراسة قبلية على عينة صغيرة عددها (١٥) من المستهدفين في الدراسة للتعرف على مدى وضوح وسلامة فقرات الدراسة، حيث تم استبعادهم عند توزيع الإستبانات، وعبّروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها، مما يؤكد صدق الأداة.

٢- صدق المحتوى (Content Validity): يُقصد بهذا الصدق مدى تعبير فقرات كل مجال من مجالات الدِّراسة عن المجال الذي تنتمي إليه، وقد أنصب الاهتمام على التأكُّد من أنَّ كل مجال من مجالات الدِّراسة ممثل بشكل دقيق بمجموعة من الفقرات التي تخصه، وأنَّ هذه الفقرات تقيس بالفعل هذا المجال (Sekaran, 2003)، وتمَّ قياس صدق محتوى الإستبانة من خلال قياس العلاقة بين كل فقرة وبين المجال الذي تنتمي إليه باستخدام معامل بيرسون

للارتباط (Pearson Coefficient of Correlation)، وقد أُعتمدت علاقات الارتباط التي كانت دلالتها الإحصائيَّة معنوية عند مستوى الدلالة (α≤0.05)، ويبين الجدول (٥) هذه العلاقات.

ولقياس صدق محتوى مجالات الإستبانة تم قياس العلاقة بين كل مجال والدرجة الكلية لفقرات الإستبانة باستخدام معامل بيرسون للارتباط (Pearson Coefficient of Correlation)، وقد اعتمدت علاقات الارتباط التي تزيد عن(٣٠%)، وكانت دلالتها الإحصائيَّة مهمة عند مستوى (α≤0.05)، والجدول رقم (٥) يبين هذه العلاقة.

جدول رقم (٥)

معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس صدق المحتوى لمجالات الدراسة

المجال	العنوان	عدد الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	مدى توفر معدات الحاسوب كأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٦	0.٤٨٥(**)	٠.٠٠٠
٢	درجة وجود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.	٦	0.٤٩٨(**)	٠.٠٠٠
٣	درجة وجود موارد الشبكات والإتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.	٦	0.٦٧٧(**)	٠.٠٠٠
٤	وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية.	٦	0.٥٤٧(**)	٠.٠٠٠
٥	وجود مجال توافر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد	٦	0.٥٠١(**)	٠.٠٠٠

	الأفراد للإدارة الإلكترونية.			
٦	تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	١٢	0.٧٧٥(**)	٠.٠٠٠
٧	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	١٣	0.٨٠٠(**)	٠.٠٠٠

** معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.01≥α)

ويتضح من الجدول السابق مدى ارتباط كل مجال من مجالات الإستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة، والذي يبين أن محتوى كل مجال من مجالات الإستبانة له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى الدلالة (0.01≥α)، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل مجال أقل من (0.01) مما يشير إلى وجود صدق بنائي لمجالات الدراسة.

٣-٦-٢ ثبات أداة الدراسة (Reliability):

يقصد بثبات الأداة إمكانيَّة الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدِّراسة باستخدام أداة الدِّراسة نفسها على الأفراد أنفسهم في ظل ظروف واحدة متشابهة (Sekaran, 2003)، وقامت الباحثة بقياس ثبات الأداة بعد تقسيمها إلى خمس مجالات فرعية من المجال الاول الرئيس (تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية)، وقد تم قياس معامل الثبات للمتغير التابع (تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء)، كما تم قياس معامل الثبات لمجال معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية، وذلك لقياس الثبات لكل مجال على حدى، وللأداة ككل باستخدام مقياس الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لإجابات عينة الدِّراسة التي تم الحصول عليها، وتُعد القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس (٦٠%) فأكثر (Malhotra, 2003)، والجدول رقم (٦) يبين ذلك.

الجدول رقم (٦)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة وللأداة ككل

المجال	عنوان المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الأول	مدى توفر معدات الحاسوب كأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٦	٠.٦١٣
الثاني	درجة وجود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.	6	٠.٧٥
الثالث	درجة وجود موارد الشبكات والإتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.	6	٠.٧٩٢
الرابع	وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية.	6	٠.٧٠
الخامس	وجود مجال توافر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية.	6	٠.٨٠
	مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية	٣٠	٠.٨٩
السادس	تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية.	١٢	٠.٨٧
السابع	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.	١٣	٠.٨٩٤
	الأداة كلل	٥٥	٠.٩٤٦

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (٦) أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لفقرات مجالات الدراسة كانت مقبولة، حيث تراوحت بين (٠.٦١٣ – 89.4)، وجميع هذه

القيم جيدة وتعطي اتساقا داخليا كافيا لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات الدراسة، مما يؤكد على الثبات والتناسق الداخلي للمتغيرات داخل الأداة. كما بلغت قيمة ألفا لفقرات الأداة ككل (٠.٩٤٦)، وعليه فان جميع القيم هي أكبر من المعيار الإحصائي المتعارف عليه للثبات البالغ (٠.٦٠)، وهذا يؤكد الاتساق بين فقرات مجالات الدراسة وموثوقيتة وإمكانية الاعتماد عليه لإجراء التحليل الإحصائي للدراسة.

٣-٦-٣ إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

تم إجراء إختبار (One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test) لمعرفة هل البيانات تتبع توزيع طبيعي أم لا، وهو إختبار ضروري في حالة إختبار الفرضيات؛ لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويبين الجدول رقم (٧) نتائج الإختبار.

الجدول رقم (٧)

إختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test)

المجال	عنوان المجال	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.	٣٠	١.٤٨	٠.٢٤
الثاني	تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية.	12	١.٥٥	٠.٣٣
الثالث	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.	13	٢.١٦	٠.٣٢
الأداة كلل		٥٥	١.٨٢	٠.١١

يتضح من البيانات الواردة في جدول رقم (٧) أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) لجميع مجالات الدراسة، وهذا يدّل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

٣-٧ ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة

إختبار مدى ملائمة أنموذج الدراسة

لإختبار مدى ملائمة بيانات الدراسة لتحليل الانحدار الخطي بين متغيرين أو أكثر والإختبارات المعلمية، تم إختبار الارتباط الخطي المتعدد والارتباط الذاتي، وذلك على النحو التالي:

أولاً: إختبار الارتباط الخطي المتعدد Multicollinearity Test:

تعتمد قوة النموذج الخطي العام (General Linear Model G.L.M) أساساً على فرضية استقلال كل متغير من المتغيرات المستقلة، وإذ لم يتحقق هذا الشرط، فإن النموذج الخطي العام لا يصلح للتطبيق، لأن ذلك يعمل على تضخيم قيمة معامل التحديد (R^2) ويجعله أكبر من قيمته الفعلية، ولا يمكن اعتباره جيداً لتقدير المعلمات (السيفو ومشعل، ٢٠٠٣) ولتحقيق ذلك فقد تم استخدام مقياس (Collinearity Diagnostics)، وهو يقوم على حساب معامل التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، ومن ثم تم إيجاد معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor VIF) أيضاً لكل متغير من المتغيرات المستقلة، إن الحصول على قيمة (VIF) أعلى من (١٠) يشير إلى وجود مشكلة التعدد الخطي المتعدد (Multicollinearity) للمتغير المستقل المعني، والجدول رقم (٨) يبين نتائج هذا الإختبار.

الجدول رقم (٨)

نتائج إختبار الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة

المتغيرات	Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
مدى توفر معدات الحاسوب كأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	0.74	1.34
درجة وجود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.	0.84	1.17
درجة وجود موارد الشبكات والإتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.	0.70	1.41
وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية.	0.84	1.18
وجود مجال توافر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية.	0.85	1.17

يبين الجدول السابق ان قيم معامل تضخم التباين (VIF) كانت لجميع المتغيرات المستقلة أكبر من العدد (١) وأقل من (١٠)، وتراوحت بين (١.١٧–١.٤١)، وأن قيم إختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين(٠.٧٠– ٠.٨٥)، وهي أكبر من(٠.٠٥)، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين متغيرات الدراسة.

ثانياً: إختبار الارتباط الذاتي Autocorrelation Test

يتحقق هذا الإختبار من خلو البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي في نموذج الانحدار، والتي تضعف قدرة النموذج على التنبؤ، وللتحقق من عدم جود هذه المشكلة في النموذج، تم استخدم إختبار ديربن– واتسون (Durbin Watson Test) حيث يُعدّ هذا الإختبار من أكثر

الطرق استخداماً، وتتراوح قيمة هذا الإختبار بين (٠، ٤)، إن النتيجة المثلي لهذا الإختبار تتراوح بين (١.٥ – ٢.٥)، والتي تشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات، ويشعر الاقتصاديون بالإطمئنان إلى نتائجهم عندما تكون قيمة (D-W) قريبة من (٢)، حيث أن مشكلة الارتباط الذاتي تكون ضعيفة ويبين الجدول رقم (٩) نتائج هذا الإختبار.

الجدول رقم (٩)

إختبار مشكلة الارتباط الذاتي

الفرضية	قيمة D-W المحسوبة	النتيجة
HO1-1	1.81	لا يوجد ارتباط ذاتي
HO1-2	1.76	لا يوجد ارتباط ذاتي
HO1-3	1.97	لا يوجد ارتباط ذاتي
HO1-4	1.87	لا يوجد ارتباط ذاتي
HO1-5	1.91	لا يوجد ارتباط ذاتي
النموذج كاملاً	**١.٩٦**	**لا يوجد ارتباط ذاتي**

نلاحظ من الجدول رقم (٩) أن قيمة (D-W) المحسوبة تراوحت بين(١.٧٦– ١.٩٧) وتُعدّ وفقاً لقاعدة القرار السابقة بأنها تقع ضمن المدى الملائم، مما يشير إلى خلو البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي وصلاحيتها لاستخدامها في نموذج الانحدار.

٣–٨ الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحليل بيانات أسئلة الإستبانة تمَّ الاستفادة من برنامج الحُزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، فقد استخدمت الدراسة عدة أساليب إحصائيَّة من أجل توظيف البيانات لتحقيق أهداف الدِّراسة، وفيما يأتي أهم الأساليب التي تم استخدامها:

- الأساليب الإحصائيَّة الوصفيَّة: تمَّ استخدام الأساليب الإحصائيَّة الوصفيَّة بهدف الحصول على قراءات عامة عن خصائص، وتركيبة عينة الدِّراسة، وتوزيعها، ومن الأساليب الإحصائيَّة الوصفيَّة التي تمَّ استخدامها: التوزيع التكراري، والنسب المئويَّة، والوسط الحسابي لكلِّ فقرة من فقرات الإستبانة، وعليه يتمُّ تصنيف بنودها حسب درجة أهميتها وفقاً لمتوسطاتها الحسابيَّة، كما تمَّ استخدام الانحراف المعياري لقياس تشتُّت الإجابات عن المتوسطات الحسابيَّة لبنود الإستبانة المختلفة.
- إختبار الثبات: أُستخدم هذا الإختبار بهدف التحقُّق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة الدِّراسة كأحد المؤشرات على ثباتها، وقامت الباحثة بحساب معامل كرونباخ ألفا(Cronbach Alpha) لإجابات عينة الدِّراسة التي تمَّ الحصول عليها، وتُعد القيمة المقبولة إحصائيَّاً لهذا العامل هي (٦٠%) فأكثر (Sekaran, 2003)، وكلما كانت قيم كرونباخ ألفا عاليَّة كانت درجة الاتساق الداخلي عاليَّة، ومقبولة، ومؤشراً على ثبات أداة الدَّراسة.
- إختبار معامل بيرسون للارتباط: وتم استخدم هذا الإختبار للكشف عن مدى وجود علاقة ارتباط بين متغيرين، وقد أُعتمدت علاقات الارتباط التي تزيد عن (٣٠%)، وكانت دلالتها الإحصائيَّة مهمة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)(Nunnally, 1978).
- إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test) ويُستخدم لمعرفة هل البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا، وهو إختبار ضروري في حالة إختبار الفرضيات، لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.
- إختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multible Regression): استخدم هذا الإختبار بهدف تحديد تأثير المتغير المستقل بشكل كامل وهو عناصر الإدارة الالكترونية، في المتغير التابع، وهو تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية.

- إختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression): استخدم هذا الإختبار بهدف تحديد تأثير كل متغير مستقل على حدا في المتغير التابع وهو تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية.
- إختبار One Sample T-Test للعينة الواحدة: وذلك لإختبار الفرضيات الفرعية المتعلقة بالفروقات في إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة والتي تعزى لمتغير الجنس.
- تحليل التباين المتعدد (Manova): يستخدم هذا الإختبار لمعرفة فيما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجالات الدراسة (المتغيرات التابعة) تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المتغيرات المستقلة).
- تطبيق إختبار شيفية (Scheffe) للمقارنات البعدية للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية.

٣-٩ وصف خصائص عينة الدِّراسة:

يتضمن هذا الجزء وصفاً للخصائص التعريفية، والديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، ولأجل وصف خصائص عينة الدراسة، فقد تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، ويبين الجداول رقم (١٠) توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية.

الجدول (١٠)

توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	101	67.3%
	أنثى	49	32.7%
العمر	أقل من ٢٥ سنة.	52	34.7%
	من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥.	51	34 %
	من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥.	31	20.7%
	من ٤٥ سنة فأكثر.	16	10.7%
المسمى الوظيفي	مدير	19	12.7%
	مساعد مدير	26	17.3%
	موظف إداري	58	38.7%
	ضابط ارتباط علاقات عامة.	16	10.7%
	موظف تكنولوجيا معلومات	31	20.7%
الخبرة العملية	أقل من ١٠ سنوات.	73	48.7%
	من ١٠ سنوات إلى اقل من ١٥.	39	26%
	من ١٥ سنة إلى أقل من ٢٠.	22	14.7%
	من ٢٠ سنة فأكثر.	16	10.7%
المستوى التعليمي	دبلوم وأقل	19	12.7%
	بكالوريوس	102	68%
	ماجستير	23	15.3%
	دكتوراة	6	4%
	المجموع	**١٥٠**	**%١٠٠**

يظهر من جدول (١٠) ما يلي:

١. **الجنس:**

ويتضح من الجدول أعلاه أن عدد الذكور الذين أجابوا على أسئلة الإستبانة (١٠١) ويشكلون ما نسبته (67.7%) من عينة الدراسة في حين بلغ عدد الإناث عينة الدراسة (٤٩)، ويشكلن ما نسبته (32.7%) من عينة الدراسة.

ويمكن تفسير هذه النسب على أن شركات التأمين تفضل توظيف عنصر الذكور على الإناث وذلك لإمكانية تنقل الذكور بين المحافظات وإمكانية قيام الذكور بزيارات ميدانية لجلب العملاء أكثر من إمكانية الإناث بالقيام بذلك.

٢. **العمر**

ويبين الجدول أن فئة الأعمار عينة الدراسة متفاوتة حيث أن عدد العينة للفئة الأولى (اقل من ٢٥ سنة) بلغت (٥٢) فرداً، ويشكلون ما نسبته (34.7%)، وأن عدد المبحوثين من الفئة الثانية التي تقع بين (٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة) بلغ (٥١) فرداً ، يشكلون ما نسبته (34%) من عينة الدراسة، وبلغ عدد المبحوثين في الفئة الثالثة (٣٥ سنة إلى اقل من ٤٥) بلغ (٣١) فردا يشكلون ما نسبته (20.7%)، وحلت في المرتبة الأخيرة فئة (اكثر من ٤٥ سنة) حيث كان العدد (١٦) فردا يشكلون ما نسبته (10.7%). وهي أقل فئات الأعمار الذين أجابوا على أسئلة الدراسة.

وترى الباحثة أن أعمار عينة الدراسة مزيج من عنصر الخبرة والشباب حيث أن هناك (١٠٣) مستجيبين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية الأقل من (٣٥) سنة، وان هذه الأعمار مواكبة

لتكنولوجيا المعلومات وتستطيع التعامل بسهولة مع البرامج والأنظمة الحديثة بشكل أفضل من كبار السن، مما يدعم من قوة نتائج الدراسة وان إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة تكون كبيرة.

٣. المسمى الوظيفي:

كما يبين الجدول السابق أنَّ أكثر أفراد عينة الدراسة (38.7%) يحتلون مركزاً وظيفياً " موظف أداري"، وفي المرتبة الثانية جاء من يحتلون مركزاً وظيفياً "موظفي تكنولوجيا معلومات" بنسبة (٢٠.7%)، بينما كان هناك (17.3%) من أفراد عينة الدراسة يحتلون مركزاً وظيفياً "مساعد مدير"، و(١٢.7%) يحملون مسمي وظيفي "مدير"، والفئة المتبقيَّة كانت الأقل بنسبة متدنية (10.7%) من عينة الدراسة يحتلون مركزا وظيفيا " ضابط ارتباط علاقات عامة"، ولعله من النقاط الإيجابيَّة التي تساعد على قياس أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية أن هناك نسبة جيدة من موظفي قسم تكنولوجيا المعلومات قد أجابوا على أسئلة الدراسة وأنهم يدركون بشكل كبير كيفية إدارة الأعمال إلكترونياً، مما يعزز من دقة نتائج الدراسة وموثوقيتها.

٤. الخبرة العملية:

كما يبين الجدول توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة العملية، حيث يتضح أنَّ الذين تقل خبرتهم عن (١٠) سنوات شكلت ما نسبته (48.7%) من إجمالي عينة الدراسة، بينما بلغت نسبة من يملكون خبرة (من ١٠ سنوات إلى اقل من ١٥ سنة) ما نسبته (٢٦%) من أفراد عينة الدراسة، وأنَّ (14.7%) من أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم (من ١٥ سنوات إلى اقل من ٢٠ سنة)، بينما بلغت نسبة عينة الدِّراسة الذين تزيد خبرتهم عن (٢٠) ما نسبته (10.7%).

وترى الباحثة أن هناك خبرات جيدة لعينة الدراسة وان هناك (٧٧) فردا من أفراد عينة الدراسة يشكلون ما نسبته (51.3%) يملكون خبرات تزيد عن (١٠) سنوات، مما يمكنهم من التمييز بين أشكال الإدارة المختلفة منذ ١٠ سنوات سابقة ولحد وقت إعداد هذه الدراسة، وان مستوى الخبرات الموجود يمكن المبحوثين من الإدلاء بمعلومات وإجابات واقعية عن واقع الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية، وذلك ما يعزز الثقة في إجاباتهم ومن ثم في نتائج الدراسة.

٥. المستوى التعليمي

يبين الجدول السابق أنَّ الغالبيَّة العظمى من عينة الدِّراسة وبنسبة (٦٨%) هم من حملة شهادة بكالوريوس، بينما نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير فقد بلغت (15.3%) من عينة الدراسة، وبلغت نسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم فاقل (12.7%) من عينة الدراسة، والفئة الأقل وبنسبة (٤%) وكان لحملة شهادة الدكتوراة.

وترى الباحثة ارتفاع مستوى التحصيل العلمي لدى عينة الدراسة بسبب الاهتمام المتقدم للتعليم في الأردن، وان إدارات شركات التأمين تفضل تعيين حملة شهادة بكالوريوس وذلك كحد مقبول لإمكانية حملة درجة البكالوريوس بالتفاعل مع إجراءات العمل في شركات التأمين الأردنية وامكانيتهم من العمل في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية.

الفصل الرابع

تحليل البيانات وإختبار الفرضيات

٤-١ المقدمة.

٤-٢ تحليل البيانات المتعلقة بمجالات الدراسة.

٤-٢-١ مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.

٤-٢-٢ تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

٤-٣ إختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الرابع

تحليل البيانات وإختبار الفرضيات

٤-١ المقدمة

يعرض هذا الفصل إلى تحليل البيانات المتعلقة بمجالات الدراسة وعددها سبعة مجالات وهي مجال مدى توفر معدات الحاسوب، البرمجيات، الشبكات والاتصالات، القيادة الإلكترونية، الخبراء والمختصين الذين يمثلون بعُد الأفراد للإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية، وكذلك مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، والمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية.

٤-٢ تحليل ومناقشة نتائج مجالات الدراسة:

٤-٢-١ المجال الأول: مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.

١. مستوى توفر معدات الحاسوب كأساس لوجود الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.

يبيِّن الجدول رقم (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير مستوى وجود معدات الحاسوب في شركات التامين الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفقاً للمتوسطات الحسابية.

الجدول رقم (١١)

اتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول وجود معدات الحاسوب في شركات التأمين الأردنية

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهميَّة
١	1	تقوم الشركة بتوفير جهاز حاسوب لكل موظف في موقع عمله.	4.85	0.37	مرتفعة
٢	3	لدى الشركة وسائل ربط تكنولوجي بين أجهزة الحاسوب الشخصية وبين مركز الحاسوب (الحاسوب المركزي)، في مقر الإدارة.	4.55	0.69	مرتفعة
٣	4	تعمل الشركة على تحديث وتطوير أجهزة الحاسوب في الشركة بأحدث الأجهزة المتوفرة في السوق.	4.46	0.63	مرتفعة
٤	٢	توفر الشركة أجهزة حاسوب متنقلة للموظف الذي تقتضي مهماته الوظيفية العمل خارج الشركة.	٤.37	0.85	مرتفعة
٥	٦	تقوم الشركة بتوفير أجهزة حاسوب ذات مواصفات عالية تقنياً.	4.36	0.67	مرتفعة
٦	5	تعمل الشركة على تحديث وتطوير أجهزة الحاسوب في الشركة بأحدث الأجهزة المتوفرة في السوق.	4.35	0.73	مرتفعة
مجال معدات الحاسوب			**4.49**	**مرتفعة**	

ويبين الجدول أنَّ اتجاهات عينة الدراسة عالية الأهمية اتجاه كافة الفقرات المتعلقة بمستوى توفر معدات الحاسوب في شركات التأمين الأردنية، وتراوحت بين (٤.٣٥ – ٤.٨٥)، وباستعراض ترتيب الفقرات، يتبين أن الفقرة رقم (١) كان لها الأهمية الأكبر في تمثيل مدى توفر معدات الحاسوب في شركات التامين، والتي تنص على أنه " تقوم الشركة بتوفير جهاز حاسوب لكل موظف في موقع عمله"، وبمتوسط حسابي (٤.٨٥)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٣٧)، وتشير هذه الفقرة إلى أن الغالبية العظمى من أفراد عينة الدراسة يمتلكون أجهزة حاسوب في أماكن عملهم وأنهم مقتنعون بدرجة قناعة مرتفعة بأن الغالبية العظمى من الموظفين في شركات التأمين يملكون أيضاً أجهزة حاسوب، حيث أن معدات الحاسوب تعد الأساس في إدارة الأعمال إلكترونياً وان جميع الأعمال في الشركة ستقدم وتنفذ من خلال أجهزة الحاسوب، ولذلك فان توفر معدات الحاسوب في الشركة يعد دليلاً واقعيا على إمكانية تنفيذ متطلبات الإدارة الإلكترونية في الشركة.

كما تشير النتائج أن الفقرة رقم (٣)، والتي تنص على أنه "لدى الشركة وسائل ربط تكنولوجي بين أجهزة الحاسوب الشخصية وبين مركز الحاسوب (الحاسوب المركزي) في مقر الإدارة "، وحصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية، وذلك بمتوسط حسابي (٤.٥٥) وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٦٩)، ويشير ذلك أن جميع أجهزة الحاسوب داخل مقر الشركة وخارجها ترتبط بنظام ربط تقني مع الجهاز المركزي في مقر إدارة الشركة الرئيس، وان إمكانية قبول طلبات العملاء في مقر الشركة أو فروعها يعد أمراً متوفراً في ظل إدارة الكترونية تسمح بنقل المعاملة إلى أصحاب القرار من خلال أجهزة الحاسوب وبالسرعة القصوى.

كما يبين الجدول السابق أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت الفقرة رقم (٥)، والتي تنص على أنه " تعمل الشركة على تحديث وتطوير أجهزة الحاسوب في الشركة

بأحدث الأجهزة المتوفرة في السوق "، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.35) وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٧٣)، وهذا يشير إلى أن إدارات شركات التأمين تسعى إلى تقديم أجهزة الحاسوب الأفضل ضماناً لحسن سير العمل فيها.

كما تبين من الجدول أعلاه أن ثاني اقل الفقرات قبولا من وجهة نظر عينة الدراسة هي الفقرة رقم (٦) والتي تنص على " تقوم الشركة بتوفير أجهزة حاسوب ذات مواصفات عالية تقنياً "، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤.٣٦)، وهي درجة أهمية مرتفعة، كما بلغ الانحراف المعياري (٠.٦٧)، وتدل على أن إدارات شركات التأمين تسعى إلى توفير أجهزة حاسوب ذات مواصفات تقنية عالية حتى تواكب حجم العمل المناط بها وعلى مدار الساعة، وذلك خوفا من تعطل هذه الأجهزة وبالتالي تعطيل منظومة العمل الإلكتروني في هذه الشركات.

وتشير النتائج الإجمالية إلى وجود معدات الحاسوب في شركات التأمين الأردنية بمستوى عالي، وبمتوسط حسابي بلغ (4.49)، وهي تقع ضمن درجة القبول المرتفعة، وهذا يشير إلى أن شركات التأمين الأردنية تهتم بتوفير أجهزة الحاسوب الحديثة والتي تتمتع بمواصفات تقنية عالية، وذلك إيماناً منها بأن العمل الإلكتروني يحتاج إلى معدات حاسوب على مستوى عال من الجودة، وأنَّ الانحراف المعياري كان منخفضاً في جميع الفقرات، وهذا يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُّت كبير في إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية حول متغيرات الدِّراسة.

٢. مستوى وجود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.

يبـيِّن الجـدول رقـم (١٢) المتوسـطات الحسـابية، والانحرافـات المعياريـة لمتغيـر مسـتوى وجـود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفقاً للمتوسطات الحسابية.

الجدول رقم (١٢)

اتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول مستوى وجود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهميَّة
١	7	تتم عملية إدارة قواعد البيانات من خلال برامج للحاسبات تدير جميع العمليات المتعلقة بالبيانات وباسترجاع البيانات في الشركة.	4.64	0.51	مرتفعة
٢	١٢	يوجد فِرق دعم فني وتقني من المختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات يعملون على صيانة وتطوير البرامج وتحديثها.	4.52	0.60	مرتفعة
٣	8	يتم تطبيق نظم برمجيات المجموعة والتي تتيح لأكثر من موظف استخدام نفس البرنامج لتنفيذ مهام معينة.	4.46	0.55	مرتفعة
٤	11	تهتم إدارة الشركة ببرمجة جميع أنشطة الشركة الإدارية وإتمامها إلكترونياً لضمان جودة العمل.	4.33	0.69	مرتفعة
٥	9	يتم وضع نظام آلي يدعى Workflow، وهي عمليات مصممة بطريقة يمكن معها تشغيل عدة وظائف في آن واحد.	4.23	0.85	مرتفعة

٦	10	تقوم إدارة الشركة بتحديث وبرمجة البرامج الإلكترونية للشركة على أحدث لغات البرمجة العالمية كلما دعت الحاجة إلى ذلك.	4.20	0.70	مرتفعة
		مجال وجود البرمجيات	**4.45**		**مرتفعة**

ويبين الجدول أنَّ اتجاهات عينة الدراسة عالية الأهمية اتجاه كافة الفقرات المتعلقة بمستوى وجود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية، وتراوحت بين (٤.٢٠ – ٤.٦٤)، وباستعراض ترتيب الفقرات، يتبين أن الفقرة رقم (٧) كان لها الأهمية الأكبر في تمثيل مجال مدى توفر البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية، والتي تنص على أنه " تتم عملية إدارة قواعد البيانات من خلال برامج للحاسبات تدير جميع العمليات المتعلقة بالبيانات وباسترجاع البيانات في الشركة "، وبمتوسط حسابي (٤.٦٤)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٥١)، وتشير هذه الفقرة إلى أن إدارات شركات التأمين الأردنية تعمل في ضوء توفير قاعدة بيانات مفصلة تضم جميع البيانات اللازمة لسير العمل والإجراءات الإدارية اللازمة لتنفيذ العمل إلكترونياً والحفاظ على البيانات واسترجاعها من خلال نظم إدارة قواعد البيانات الخاصة بشركات التأمين.

كما تشير النتائج أن الفقرة رقم (١٢)، والتي تنص على أنه " يوجد فِرق دعم فني وتقني من المختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات يعملون على صيانة وتطوير البرامج وتحديثها "، وحصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية، وذلك بمتوسط حسابي (٤.٥٢) وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٦٠)، ويشير ذلك أن إدارات الشركات تعمل على توفير طاقم فني خبير في مجال البرامج الإلكترونية اللازمة لأنظمة العمل في شركات التأمين الأردنية.

كما يبين الجدول السابق أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت الفقرة رقم (١٠)، والتي تنص على أنه " تقوم إدارة الشركة بتحديث وبرمجة البرامج الإلكترونية للشركة على أحدث لغات البرمجة العالمية كلما دعت الحاجة إلى ذلك "، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.20) وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٧٠)، وهذا يشير إلى أن إدارات شركات التأمين تسعى إلى تحديث البرامج الموجودة لديها من خلال العمل على تطوير البرامج الموجودة في الشركة باستخدام احدث لغات البرمجة بشكل يساعد في تسريع وإتمام العمل بالسرعة المناسبة.

كما تبين من الجدول أعلاه أن ثاني اقل الفقرات قبولا من وجهة نظر عينة الدراسة هي الفقرة رقم (٩) والتي تنص على أنه " يتم وضع نظام آلي يدعى Workflow، وهي عمليات مصممة بطريقة يمكن معها تشغيل عدة وظائف في آن واحد"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤.٢٣)، وهي درجة أهمية مرتفعة، كما بلغ الانحراف المعياري (٠.٨٥)، وتدل على أن نظام العمل الإلكتروني في الشركة يشجع على أتمتة العمل من خلال السماح بانتقال المعلومات ومعاملات العملاء من موظف إلى آخر باستخدام برمجيات العمل في شركات التامين الأردنية.

وتشير النتائج الإجمالية إلى وجود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية بمستوى عالي، وبمتوسط حسابي(4.45)، وهي تمثل درجة قبول مرتفعة، وهذا يشير إلى أن شركات التأمين الأردنية تهتم بأن يكون العمل في جميع أقسامها ودوائرها عملاً إلكترونياً، وذلك من خلال توفير برامج حديثة أو تطوير البرامج الإلكترونية الموجودة وذلك للعمل على تقديم أفضل مستوى ممكن من الخدمات للعملاء، وأنَّ الانحراف المعياري كان منخفضاً

لجميع الفقرات، وهذا يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُّت كبير في إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية حول متغيرات الدِّراسة.

٣. درجة وجود موارد الشبكات والإتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.

يبيِّن الجدول رقم (١٣) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغير مستوى وجود موارد الشبكات والإتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفقاً للمتوسطات الحسابية.

الجدول رقم (١٣)

اتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول مستوى وجود موارد الشبكات والإتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهميَّة
١	13	يوجد في الشركة شبكة إنترنت تتصف بمواصفات عالية الجودة من حيث السرعة والسعه، لتتحمل حجم العمل فيها.	4.55	0.57	مرتفعة
٢	14	توجد شبكات تعمل تحت نظام ذي استعمالات موحدة والذي يمثل مجموعة من الإتفاقيات والبروتوكولات التي يُعتمد عليها في التفاهم والتعامل بين الحاسبات.	4.44	0.59	مرتفعة
٣	15	تهتم الشركة بتوفير الصيانة والدعم الفني اللازم لشبكة الإنترانت من أجل ضمان تحسين جودة العمل بين أقسام الشركة وفروعها.	4.44	0.67	مرتفعة

٤	18	هناك موظفين مختصين في مجال الشبكات وتراسل المعلومات يقومون بتصميم نظم عمل حديثة كلما دعت الحاجة لذلك.	4.27	0.83	مرتفعة
٥	16	تهتم الشركة بتكنولوجيا الإكسترانت لربط المصالح داخل الشركة (مدير الفروع، مدير التسويق) بأطراف من خارج الشركة.	4.26	0.78	مرتفعة
٦	17	تعمل نظم شبكة الإكسترانت الخاصة بشركة التأمين على تنسيق وتبادل وثائق الأعمال من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات التأمينية.	4.25	0.79	مرتفعة
مجال الشبكات والاتصالات			**4.37**		**مرتفعة**

يبين الجدول أنَّ اتجاهات عينة الدراسة عالية الأهمية اتجاه كافة الفقرات المتعلقة بمستوى وجود الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية، وتراوحت بين (٤.٢٥ – ٤.٥٥)، وباستعراض ترتيب الفقرات، يتبين أن الفقرة رقم (١٣) كان لها الأهمية الأكبر في تمثيل مجال مدى توفر الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية، والتي تنص على أنه " يوجد في الشركة شبكة إنترنت تتصف بمواصفات عالية الجودة من حيث السرعة والسعه، لتتحمل حجم العمل فيها"، وبمتوسط حسابي (٤.٥٥)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٥٧)، وتشير هذه الفقرة إلى أن إدارات شركات التأمين تقوم بتأمين عملها بشبكة انترنت ذات سعة وسرعة عالية جدا وذلك في سبيل تحقيق اكبر قدر ممكن من جودة العمل ودقته وسرعة تنفيذه وحتى لايتم توجيه المزيد من الانتقادات لعمل الشركة.

كما تشير النتائج أن الفقرة رقم (١٤)، والتي تنص على أنه " توجد شبكات تعمل تحت نظام ذي استعمالات موحدة والذي يمثل مجموعة من الإتفاقيات والبروتوكولات التي يُعتمد عليها في التفاهم والتعامل بين الحاسبات."، وحصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية، وذلك بمتوسط حسابي (٤.٤٤) وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٥٩)، ويشير ذلك في شركات التأمين الأردنية تقوم على استخدام البرتوكولات من أجل البيانات من الجهاز المرسل إلى الجهاز المستقبل على نفس الشبكة كأن يقوم الموظف الأول بإرسال المعاملة نفسها إلى الموظف الثاني لكي يقوم بإكمالها.

كما يبين الجدول السابق أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت الفقرة رقم (١٧)، والتي تنص على أنه " تعمل نظم شبكة الإكسترانت الخاصة بشركة التأمين على تنسيق وتبادل وثائق الأعمال من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات التأمينية "، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.25) وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٧٩)، وهذا يشير إلى أن إدارات شركات التأمين الأردنية ملزمة بتأمين شبكة إكسترانت للتواصل مع فروعها في مختلف المحافظات، حيث يقوم الموظفين في فروع الشركة بتبادل المعلومات ومعاملات العملاء مع باقي الموظفين على نفس الشبكة.

كما تبين من الجدول أعلاه أن ثاني اقل الفقرات قبولا من وجهة نظر عينة الدراسة هي الفقرة رقم (١٦) والتي تنص على أنه " تهتم الشركة بتكنولوجيا شبكة الإكسترانت لربط المصالح داخل الشركة (مدير الفروع، مدير التسويق) بأطراف من خارج الشركة "، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤.٢٦)، وهي درجة أهمية مرتفعة، كما بلغ الانحراف المعياري (٠.٧٨)، وتدل على أن

إدارات شركات التأمين تهتم بمصالح الشركة التي ترتبط بالأطراف خارج الشركة لذا فإن توفير شبكة اكسترانت يعد امراً ضرورياً لتحقيق ذلك.

وتشير النتائج الإجمالية إلى وجود الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية بمستوى عالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.37)، وهي تقع ضمن درجة القبول المرتفعة، وهذا يشير إلى أن شركات التأمين الأردنية تولي مجال الشبكات والاتصالات أهمية كبرى وذلك لأنها تشكل الشريان الرئيس في تسيير أعمال الشركة الداخلية والخارجية، وأنَّ الانحراف المعياري كان منخفضاً لجميع الفقرات، وهذا يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُّت كبير في إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية حول متغيرات الدِّراسة.

٤. وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية.

يبيِّن الجدول رقم (١٤) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغير مستوى وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفقاً للمتوسطات الحسابية.

الجدول رقم (١٤)

اتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول مستوى وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهميَّة
١	19	تتمتع الإدارة العليا في شركات التأمين الأردنية بالكفاءة والقدرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتحقيق الأهداف بشكل إلكتروني.	4.55	0.61	مرتفعة

٢	20	تقوم الإدارة باستعمال البريد الإلكتروني في المراسلات الإدارية بين المستويات الإدارية في الشركة.	4.44	0.57	مرتفعة
٣	23	تعتمد عملية اتخاذ القرار في الشركة على المعلومات الإلكترونية التي تنتقل من أسفل الهرم الوظيفي إلى الإدارات العليا.	4.40	0.71	مرتفعة
٤	21	تقوم الإدارة العليا بتفويض صلاحيات لمستويات الإدارة الأدنى للتخلص من البيروقراطية في العمل.	4.36	0.70	مرتفعة
٥	22	يتم نشر الخطط التي تقررها الإدارة العليا إلكترونياً بين الموظفين.	4.26	0.81	مرتفعة
٦	24	تعتمد القيادة الإلكترونية في الشركة على منظومة مؤهلة من القادة الإلكترونيين.	4.24	0.70	مرتفعة
مجال القيادة الالكترونية.			**4.34**		**مرتفعة**

يبين الجدول أنَّ اتجاهات عينة الدراسة عالية الأهمية اتجاه كافة الفقرات المتعلقة بمستوى وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية، وتراوحت بين (٤.٢٤ – ٤.٥٥)، وباستعراض ترتيب الفقرات، يتبين أن الفقرة رقم (١٩) كان لها الأهمية الأكبر في تمثيل مجال مدى توفر القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية، والتي تنص على أنه " تتمتع الإدارة العليا في شركات التأمين الأردنية بالكفاءة والقدرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتحقيق الأهداف بشكل إلكتروني"، وبمتوسط حسابي (٤.٥٥)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٦١)، وهذا يدل على أن إدارات

شـركات التـأمين الأردنيـة تمتلـك القـدرة الكافيـة فـي التعامـل مـع البـرامج والأنظمـة الإلكترونيـة الموجودة في الشركة وان دراية القيادة وإدراكها لمستوى أهمية الإدارة الإلكترونية يعد حافزاً كبيراً لتفعيل الأداء الإلكتروني فيها.

كما تشير النتائج أن الفقرة رقم (٢٠)، والتي تنص على أنه" تقوم الإدارة باستعمال البريد الإلكتروني في المراسلات الإدارية بين المستويات الإدارية في الشركة "، وحصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية، وذلك بمتوسط حسابي (٤.٤٤) وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٥٧)، ويشير ذلك في شركات التأمين الأردنية تقوم على استخدام البريد الإلكتروني بإرسال رسائل خاصة بعقد الاجتماعات أو توجيه المعاملات من مستوى إلى مستوى إداري آخر في الشركة، وأن هذا الأداء يساعد على تحقيق عناصر السرعة وتخفيض تكاليف العمل.

كما يبين الجدول السابق أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت الفقرة رقم (٢٤)، والتي تنص على أنه " تعتمد القيادة الإلكترونية في الشركة على منظومة مؤهلة من القادة الإلكترونيين"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.24) وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٧٠)، وهذا يشير إلى أن إدارات شركات التامين بكافة مستوياتها الادارية وبكافة اقسامها تعتمد على مدراء مؤهلين للعمل في ضمن بيئة عمل الإدارة الإلكترونية وذلك حتى تكتمل منظومة العمل الإلكتروني فيها.

كما تبين من الجدول أعلاه أن ثاني اقل الفقرات قبولا من وجهة نظر عينة الدراسة هي الفقرة رقم (٢٢) والتي تنص على أنه " تقوم الإدارة العليا بتفويض صلاحيات لمستويات الإدارة الأدنى للتخلص من البيروقراطية في العمل "، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤.٢٦)، وهي درجة

أهمية مرتفعة، كما بلغ الانحراف المعياري (٠.٨١)، وتدل على أن إدارات شركات التأمين الأردنية تعمل على التخلص من مظاهر البيروقراطية في العمل الإداري وتركز السلطة بيد فئة قليلة من الموظفين، لذلك فان الإدارة الإلكترونية في الشركة تستطيع أن تقدم لجميع الموظفين صلاحيات معينة لتنفيذ العمل من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات دون الرجوع إلى أصحاب القرار في مركز الإدارة.

وتشير النتائج الإجمالية إلى وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية بمستوى عالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.34)، وهي تقع ضمن درجة القبول المرتفعة، وهذا يشير إلى أن شركات التأمين الأردنية تعتمد على القادة الإلكترونيين في تفعيل الإدارة الإلكترونية بكافة مجالاتها، حيث أن وجود القادة الإلكترونيين يعد عاملا هاما من عوامل نجاح الخطط والسياسات والإجراءات خاصة إذا اكتملت باقي عوامل النجاح مثل الموظفين الأكفياء والإمكانيات المتاحة للعمل، كما كان الانحراف المعياري منخفضاً لجميع الفقرات، وهذا يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُّت كبير في إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية حول متغيرات الدِّراسة.

٥. وجود مجال توافر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية

يبيِّن الجدول رقم (١٥) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغير مستوى وجود المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفقاً للمتوسطات الحسابية.

الجدول رقم (١٥)

اتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول مستوى وجود الخبراء والمختصين الذين يشكلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية.

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهميَّة
١	29	يقوم موظفي الشركة بالعمل وفق آلية معينة لإتمام العمل إلكترونياً.	4.39	0.65	مرتفعة
٢	25	تعمل الشركة على تعيين خبراء مختصين في مجال تحليل وتصميم النظم.	4.29	0.89	مرتفعة
٣	28	إن هناك منظومة من الموظفين الذين يعملون بروح الفريق الواحد.	4.28	0.73	مرتفعة
٤	30	يتم استقطاب وتعيين الموظفين الذين يمتلكون مهارات أساسية في تكنولوجيا المعلومات لضمان قدرتهم على العمل والإستمرار.	4.26	0.72	مرتفعة
٥	27	ينضم قسم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في الشركة دورات تدريبية للموظفين بين فترة وأخرى.	4.24	0.94	مرتفعة
٦	26	يوجد في الشركة مختصين في مجال الشبكات والاتصالات لتدعيم جودة الأداء.	4.23	0.71	مرتفعة
		مجال الخبراء والمختصين	**4.33**		**مرتفعة**

يبين الجدول أنَّ اتجاهات عينة الدراسة عالية الأهمية اتجاه كافة الفقرات المتعلقة بمستوى توفر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية، وتراوحت بين (٤.٢٣ –

٤.٣٩)، وباستعراض ترتيب الفقرات، يتبين أن الفقرة رقم (٢٩) كان لها الأهمية الأكبر في تمثيل مجال مدى توفر القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية، والتي تنص على أنه، " يقوم موظفي الشركة بالعمل وفق آلية معينة لإتمام العمل إلكترونياً"، وبمتوسط حسابي (٤.٣٩)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٦٥)، وهذا يدل على أن هناك منظومة عمل الكتروني متقدمة في الشركة تديرها مجموعة من الخبراء والمختصين في إدارة الأعمال الالكترونية.

كما تشير النتائج أن الفقرة رقم (٢٥)، والتي تنص على أنه" تعمل الشركة على تعيين خبراء مختصين في مجال تحليل وتصميم النظم "، وحصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية، وذلك بمتوسط حسابي (٤.٢٩) وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٨٩)، ويشير ذلك إلى أن شركات التأمين الأردنية تقوم على تعيين وانتقاء موظفين يتمتعون بخبرات عالية في مجال النظم والبرمجيات وصيانتها، بحيث تكون الشركة على استعداد تام لمواجهة أي طارئ تواجهه الشركة.

كما يبين الجدول السابق أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت الفقرة رقم (٢٦)، والتي تنص على أنه " يوجد في الشركة مختصين في مجال الشبكات والاتصالات لتدعيم جودة الأداء"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.23) وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٧١)، وهذا يشير إلى أن إدارات شركات التامين بكافة مستوياتها الإدارية وبكافة أقسامها تعتمد على مدراء مؤهلين للعمل في ضمن بيئة عمل الإدارة الإلكترونية وذلك حتى تكتمل منظومة العمل الإلكتروني فيها.

كما تبين من الجدول أعلاه أن ثاني اقل الفقرات قبولا من وجهة نظر عينة الدراسة هي الفقرة رقم (٢٧) والتي تنص على أنه " تقوم الإدارة العليا بتفويض صلاحيات لمستويات الإدارة الأدنى للتخلص من البيروقراطية في العمل"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤.٢٤)، وهي درجة أهمية مرتفعة، كما بلغ الانحراف المعياري (٠.٩٤)، وتدل على أن إدارات شركات التأمين الأردنية تعمل على التخلص من مظاهر البيروقراطية في العمل الإداري وتركز السلطة بيد فئة قليلة من الموظفين، لذلك فان الإدارة الإلكترونية في الشركة تستطيع أن تقدم لجميع الموظفين صلاحيات معينة لتنفيذ العمل من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات دون الرجوع إلى أصحاب القرار في مركز الإدارة.

وتشير النتائج الإجمالية إلى وجود المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية بمستوى عالي، وجاءت بمتوسط حسابي(4.33)، وهي تقع ضمن درجة القبول المرتفعة، وهذا يشير إلى أن شركات التأمين الأردنية تعتمد على القادة الإلكترونيين في تفعيل الإدارة الإلكترونية بكافة مجالاتها، حيث أن وجود القادة الإلكترونيين يعد عاملا هاما من عوامل نجاح الخطط والسياسات والإجراءات خاصة إذا اكتملت باقي عوامل النجاح مثل الموظفين الأكفياء والإمكانيات المتاحة للعمل، كما أن الانحراف المعياري كان منخفضاً، وهذا يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُّت كبير في إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية حول متغيرات الدِّراسة.

٤-٢-٢ المجال الثاني: تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية

يبـيِّن الجـدول رقـم (١٦) المتوسـطات الحسـابية، والانحرافـات المعياريـة لمتغيـر تحسـين جـودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية.

الجدول رقم (١٦)

اتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول مستوى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية.

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهميَّة
١	40	هناك إهتمام من قبل إدارة الشركة بتلبية رغبات العملاء فيما يتعلق بالخدمات التأمينية.	٤.٥٥	0.61	مرتفعة
٢	31	يتم متابعة معاملة العميل التي قدمها للشركة حال ورودها واستلامها إلكترونياً.	4.49	0.70	مرتفعة
٣	42	يتم مراعاة الفوارق الثقافية بين العملاء مما يحث الشركة على الإفصاح بشكل مفصل عن خدمات التامين.	4.40	0.68	مرتفعة
٤	41	يتم إطلاع العملاء على كامل تفاصيل إجراءات العملية التأمينية.	4.38	0.59	مرتفعة
٥	36	تقوم الشركة بتحديث معلوماتها المنشورة إلكترونياً باستمرار حتى تكون المعلومات المنشورة دقيقة وواضحة وحديثة.	4.37	0.76	مرتفعة

٦	34	تقدم البوابات الإلكترونية المتعلقة بالخدمات التأمينية معلومات دقيقة حول شروط ومتطلبات التأمين.	4.34	0.82	مرتفعة
٧	39	إن تلقي الردود على معاملات التأمين عبر الهاتف المحمول وعبر البريد الإلكتروني يقلل من تكلفة الحصول على خدمات التأمين.	4.28	0.80	مرتفعة
٨	33	يتم تفعيل البوابات الإلكترونية المتعلقة بتقديم المعاملات وتنفذ المعاملة من خلال الرد الآلي عبر الهاتف المحمول.	4.27	1.00	مرتفعة
٩	35	تنشر الشركة آخر قراراتها المتعلقة بشؤون الخدمات التأمينية على موقعها الإلكتروني.	4.24	0.71	مرتفعة
١٠	37	تقوم الشركة بوضع نماذج تقديم طلبات التأمين على موقعها الإلكتروني مما يخفف من تكاليف الحصول عليها.	4.14	1.01	مرتفعة
١١	38	تعمل بطاقة التأمين الذكية على تسهيل إجراءات عملية التامين وإلغاء العديد من الإجراءات الورقية والروتينية.	4.10	0.92	مرتفعة
١٢	32	يتم تنفيذ المعاملة وتقديمها للعميل من خلال رسائل نصية عبر البريد الإلكتروني.	4.07	0.96	مرتفعة
تحسين جودة الخدمة			**4.34**	**مرتفعة**	

كما يبين الجدول أنَّ اتجاهات عينة الدراسة عالية الأهمية اتجاه كافة الفقرات المتعلقة بمستوى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية، وتراوحت بين (٤.٠٧ – ٤.٥٥)، وباستعراض ترتيب الفقرات، يتبين أن الفقرة رقم (٤٠) كان لها الأهمية الأكبر في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية، والتي تنص على أنه " هناك إهتمام من قبل إدارة الشركة بتلبية رغبات العملاء فيما يتعلق بالخدمات التأمينية"، وبمتوسط حسابي (٤.٥٥)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٦١)، ولعل هذا يبين بأن احد أهم أهداف الإدارة العليا في شركات التأمين الأردنية هي العمل على دراسة وتفهم رغبات العملاء والقيام بتلبيتها، وذلك من خلال الاستفسار مباشرة من العملاء عن مستوى الخدمات المقدمة أو من خلال صندوق الشكاوى التي يقدمها العملاء لإدارة الشركة.

كما تشير النتائج أن الفقرة رقم (٣١)، والتي تنص على أنه " يتم متابعة معاملة العميل التي قدمها للشركة حال ورودها واستلامها إلكترونياً"، وحصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية، وذلك بمتوسط حسابي (٤.٤٩) وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٧٠)، ويشير ذلك إلى شركات التأمين تقوم بتلقي معاملات التأمين إلكترونياً وذلك من خلال قيام أحد الموظفين بإضافة ابنة إلى قائمة أفراد أسرته المؤمن عليهم عن طريق تقديم معاملة التامين عبر الموقع الإلكتروني لشركة التأمين، أو قد يقوم أحد الأفراد بإبلاغ شركة التأمين إلكترونياً عن حاجته إلى دواء معين أو عملية معينة ويتم قبول معاملته والرد عليها إلكترونياً.

كما يبين الجدول السابق أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت الفقرة رقم (٣٢)، والتي تنص على أنه " يتم تنفيذ المعاملة وتقديمها للعميل من خلال رسائل نصية عبر البريد الإلكتروني."، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.07) وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية

المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٩٦)، وهذا يشير إلى أن شركات التأمين تحاول التخفيف على العملاء والمراجعين من خلال الرد الإلكتروني على معاملاتهم حيث يتم إبلاغ العملاء بقرارات معاملاتهم التي تم التوصل إليها عن طريق رسالة عبر البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف المحمول مما يخفف على العملاء عناء السفر إلى العاصمة عمان لمتابعة معاملاتهم.

كما تبين من التحليل للمجال الثاني أن ثاني اقل الفقرات قبولا من وجهة نظر عينة الدراسة هي الفقرة رقم (٣٨) والتي تنص على " تعمل بطاقة التأمين الذكية على تسهيل إجراءات عملية التامين وإلغاء العديد من الإجراءات الورقية والروتينية. "، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.10)، وهي درجة أهمية مرتفعة، كما بلغ الانحراف المعياري (٠.٩٢)، وتدل على أن شركات التامين تلجا إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء وذلك عن طريق التعامل ببطاقة التأمين الذكية والتي تعمل عمل البطاقة البنكية الخاصة بالمواطن، وعند تمرير البطاقة على الجهاز الخاص بها تقوم بعرض جميع المعلومات الخاصة بالمؤمن له ويتم تنفيذ طلبات التأمين الخاصة به بالسرعة الممكنة.

وتشير النتائج الإجمالية إلى وجود مستوى عالي لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها شركات التأمين على موقعها الإلكتروني وكذلك في تعاملها إلكترونياً مع طلبات المتعاملين معها وكذلك تنفيذها لهذه المعاملات إلكترونياً والرد على طلبات العملاء إلكترونياً، وقد حصلت على متوسط حسابي (4.34)، وهي تقع ضمن درجة القبول المرتفعة، كما تشير النتائج السابقة إلى أن هناك أهتمام واضح من قبل إداراتها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء وبجميع أبعادها (السرعة في إنجاز المعاملات والرد عليها إلكترونياً، الدقة في إعطاء المعلومات، تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء، تعزيز رضا متلقي الخدمة)، وأنَّ الانحراف المعياري كان منخفضاً لجميع الفقرات، وهذا يشير

إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُّت كبير في إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية حول متغيرات الدِّراسة.

المجال الثالث : المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.

يبيِّن الجدول رقم (١٧) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغير المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.

الجدول رقم (١٧)

اتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول المعوقات التي قد تحول دون نجاح الإدارة الإلكترونية.

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهميَّة
١	43	إرتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات التكنولوجية اللازمة لتنفيذ الأعمال وإنجاز المعاملات إلكترونياً.	4.44	0.76	مرتفعة
٢	46	إرتفاع رواتب وأجور الموظفين أصحاب الكفاءات والخبرات.	4.38	0.85	مرتفعة
٣	45	الحاجة المتكررة لتطوير الأنظمة وصيانتها المستمرة.	4.37	0.76	مرتفعة
٤	44	التكلفة المرتفعة للبرامج والأنظمة الإدارية المحوسبة التي تحتاجها شركات التأمين لإنجاز أعمالها.	4.32	0.75	مرتفعة

٥	48	عدم قناعة العملاء بإجراءات تنفيذ وإتمام المعاملات إلكترونياً.	4.30	0.88	مرتفعة
٦	49	التفاوت بين العملاء في المهارات والخبرات التكنولوجية مما لا يساعد البعض من التعامل مع شركة التأمين إلكترونياً.	4.26	0.75	مرتفعة
٧	51	صعوبة التعامل مع بعض المصطلحات التأمينية وذلك لقلة ثقافة المجتمع فيها.	4.25	0.86	مرتفعة
٨	47	إرتفاع تكلفة إعداد المواقع الإلكترونية اللازمة لإتمام منظومة العمل الإلكتروني.	4.24	0.87	مرتفعة
٩	50	الحالات الخاصة بنظرة المجتمع إلى وسائل تكنولوجيا المعلومات التي قد يتهمها البعض بعدم مصداقيتها.	4.12	0.93	مرتفعة
١٠	52	الضغط المرتفع على مواقع شركات التأمين الإلكترونية الذي قد يعطل هذه المواقع أو يوقف نشاطها لفترة من الزمن.	4.12	1.08	مرتفعة
١١	55	قد لا تسمح تطبيقات البطاقات التأمينية الذكية بإتمام العمل نتيجة لخلل فني فها مما يفقد الثقة بهذه التقنية.	4.09	0.97	مرتفعة
١٢	54	إنقطاعات مستمرة في الإنترنت داخلياً وخارجياً مما يعطل إتمام المعاملات بين الشركة والعملاء إلكترونياً.	3.95	1.11	مرتفعة

١٣	53	صعوبة صيانة الشبكات المترابطة للشركة لكثرة تواجد الفروع المنتشرة للشركة.	3.88	1.02	مرتفعة
المعوقات التي تحد من نجاح الادارة الالكترونية			**4.21**	**مرتفعة**	

كما يبين الجدول أنَّ اتجاهات عينة الدراسة عالية الأهمية اتجاه كافة الفقرات المتعلقة بالمعوقات التي تحول دون نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية، وتراوحت بين (٣.٨٨ – ٤.٤٤)، وباستعراض ترتيب الفقرات، يتبين أن الفقرة رقم (٤٣) كان لها الأهمية الأكبر في مستوى المعوقات التي تحول دون نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية، والتي تنص على أن " إرتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات التكنولوجية اللازمة لتنفيذ الأعمال وإنجاز المعاملات إلكترونياً "، وبمتوسط حسابي (٤.٤٤)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (٠.٧٦)، ويمكن تفسير ذلك أن ارتفاع تكلفة حيازة الأجهزة والمعدات اللازمة للقيام بأعمال الإدارة الإلكترونية قد تشكل عائقاً أمام نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية وترى عينة الدراسة أن كثرة التجهيزات والمعدات وارتفاع تكلفتها من الأسباب التي تعيق تقدم وتطور الإدارة الإلكترونية في هذه الشركات.

كما تشير النتائج أن الفقرة رقم (٤٦)، والتي تنص على أنه " إرتفاع رواتب وأجور الموظفين أصحاب الكفاءات والخبرات "، حصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية، وذلك بمتوسط حسابي (٤.٣٨) وهي تقع ضمن درجة الأهمية المتوسطة، وانحراف معياري (٠.٨٥)، ويشير ذلك إلى أن إدارات شركات التأمين تعاني من استقطاب الموظفين الذين يتمتعون بخبرات كبيرة وهذه الخبرات قد تساعد على تطوير العمل الإداري والإلكتروني في الشركة إلا أن ارتفاع معدل الرواتب والأجور التي يتقاضونها تشكل عائقاً كبيراً أمام الشركة في استقطابهم وتعينهم.

كما يبين الجدول السابق أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت الفقرة رقم (٥٣)، والتي تنص على أن " صعوبة صيانة الشبكات المترابطة للشركة لكثرة تواجد الفروع المنتشرة للشركة."، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (3.88) وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية المرتفعة، وانحراف معياري (١.٠٢)، وهذا يشير إلى أن شركات التامين تعاني من مشاكل وصعوبات تقنية تتعلق بالشبكات والاتصالات مما يشكل عائقا إمام نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية.

كما تبين من التحليل الإحصائي أن ثاني اقل الفقرات قبولا من وجهة نظر عينة الدراسة هي الفقرة رقم (54) والتي تنص على أنه " إنقطاعات مستمرة في الإنترنت داخلياً وخارجياً مما يعطل إتمام المعاملات بين الشركة والعملاء إلكترونياً "، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٣.٩٥)، وهي درجة أهمية متوسطة، كما بلغ الانحراف المعياري (١.١١)، وتدل هذه الفقرة على أنه من الممكن أن تحدث انقطاعات في الانترنت قد لا تكون الشركة سببا فيها ولكن فيما لو حدثت باستمرار فإنها تشكل عائقا أمام تطور وتقدم العمل الإداري الإلكتروني في شركات التأمين الأردنية.

وتشير النتائج الإجمالية إلى أن هناك درجة قبول مرتفعة من قبل عينة الدراسة حيث حصلت على متوسط حسابي (4.21)، وهو يقع ضمن درجة القبول المرتفعة، وتشير إلى وجود معوقات قد تحد من نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية وان هذه المعوقات تمت صياغتها من قبل الباحثة بالاستعانة بالمشرف والمحكمين واستقرت على أبعاد محددة وهي، المعوقات المادية، المعوقات الثقافية والاجتماعية، والمعوقات التقنية، وقد كانت جميعها تشكل معوقات قد تحول دون نجاح الإدارة الإلكترونية حسب رأي عينة الدراسة، وأنَّ الانحراف المعياري

كان منخفضاً لجميع الفقرات، وهذا يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُّت كبير في إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية حول متغيرات الدِّراسة.وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (المسعودي، ٢٠١٢).

٤-٣ إختبار الفرضيات

إختبار الفرضية الرئيسة الأولى

وتنص الفرضية الرئيسة الأولى على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي".

ولإختبار الفرضيات تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression)، وذلك بحساب قيم (F) التي تقيس إمكانية وجود تأثير لكل متغير مستقل لوحده على المتغير التابع، وتنص قاعدة القرار للإختبار على رفض الفرضية العدمية (Ho) وقبول الفرضية البديلة (Ha) إذا كانت قيم (F) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية، وذلك عند مستوى معنوية (Sig) (٥%)، ومستوى الثقة (٩٥%). كما تم حساب معامل التحديد المتعدد (R^2) Coefficient Of Multiple Determination، والذي يمثل نسبة التباين في متغير الدراسة التابع، والذي يمكن تفسيره من قبل المتغيرات المستقلة، ويقيس قوة العلاقة في نموذج الانحدار (Malhotra, 2003).

٤-٣-١ إختبار الفرضية الرئيسة الأولي

تنص هذه الفرضية على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

ولإختبار هذه الفرضية، فقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression)، لتحديد أثر مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، كما هو مبين في الجدول رقم (١٨).

جدول رقم (١٨)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لتأثير درجة تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية

المتغير المستقل	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F value	Sig. مستوى الدلالة	βi معامل الإنحدار	T value	Sig. مستوى الدلالة
أثر تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	0.448	0.200	37.21	0.000	0.448	6.10	0.000

يبين الجدول رقم (١٨) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية، حيث تبين أن هناك اثر ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (٠.٤٤٨) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، أما معامل التحديد (R^2) يفسر ما نسبته (٠.٢٠٠) من التباين في المتغير التابع، أي أن ما قيمته (٢٠%) تقريباً من التغيرات التي تحدث في مستوى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية ناتجة عن التغير في مستوى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية، كما بلغ مستوى التأثير βi (٠.٤٤٨) ويفسر ذلك بان الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء بقيمة (٠.٤٤٨)، ويؤكد ذلك قيمة F value (٣٧.٢١) والتي كانت دالة إحصائياً عند

مستوى (٠.٠٥)، وبناءاً على ما سبق يتم رفض الفرضية الرئيسة الاولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)**".واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الصالح وجرادات،٢٠١١) و(قدوري،٢٠١٠) و(ابوعاشور والنمري،٢٠١٣) و(ابو امونه،٢٠٠٩) و(العوامله،٢٠١٤) و (Rahahle,2014) و (Rawash,2014) .

إختبار الفرضيات الفرعية:

ولإختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الاولى فانه سيتم إختبار اثر تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية بشكل منفرد في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية، ولذلك فقد تم تقسيم الفرضية الرئيسة الأولى إلى خمسة فرضيات فرعية ولإختبار هذه الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression).

٤-٣-١-١ إختبار الفرضية الفرعية الأولي

وتنص هذه الفرضية على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة وجود مجال معدات الحاسوب كأساس لوجود الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)". ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول رقم (١٩) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند إختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (١٩)

نتائج إختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لتأثير مستوى وجود معدات الحاسوب في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

المتغير المستقل	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F value	Sig. مستوى الدلالة	βi معامل الإنحدار	T value	Sig. مستوى الدلالة
أثر وجود معدات الحاسوب في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	0.192	0.036	5.68	0.018	0.192	6.10	0.018

يبين الجدول رقم (١٩) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر وجود معدات الحاسوب كأساس لوجود الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية، حيث تبين إن هناك اثر ذي دلالة إحصائية لمستوى وجود معدات الحاسوب في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (٠.١٩٢) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٥)، أما معامل التحديد (R^2) يفسر ما نسبته (٠.٠٣٦) من التباين في المتغير التابع، أي أن تقريباً (٤%) من التغيرات التي تحدث في مستوى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية ناتجة عن التغير في مستوى وجود معدات الحاسوب، كما بلغ مستوى التأثير βi (٠.١٩٢) ويفسر ذلك بان الزيادة بدرجة واحدة في مستوى وجود معدات الحاسوب كأساس لوجود الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء بقيمة (٠.١٩٢)، ويؤكد ذلك قيمة F value (٥.٦٨) وكذلك قيمة (T)، والتي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٠٥)، وبمستوى دلالة (0.018) وبناءاً على ما سبق يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة وجود مجال معدات الحاسوب كأساس لوجود الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة**

للعملاء في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05)". واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (ابو امونه،٢٠٠٩).

٤-٣-١-٢ إختبار الفرضية الفرعية الثانية

وتنص هذه الفرضية على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05) " ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول رقم (٢٠) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند إختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (٢٠)

نتائج إختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لتأثير مستوى وجود البرمجيات في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

المتغير المستقل	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F value	Sig. مستوى الدلالة	βi معامل الإنحدار	T value	Sig. مستوى الدلالة
أثر وجود البرمجيات في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	0.217	0.047	7.34	0.000	0.217	11.77	0.000

يبين الجدول رقم (٢٠) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر وجود البرمجيات اللازمة لدعم وجود الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية، حيث تبين إن هناك اثر ذي دلالة إحصائية لمستوى وجود البرمجيات في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (٠.٢١٧) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)،

أما معامل التحديد (R^2) يفسر ما نسبته (٠.٠٤٧) من التباين في المتغير التابع، أي أن ما نسبته تقريباً(٥%) من التغيرات التي تحدث في مستوى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية ناتجة عن التغير في مستوى وجود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية، كما بلغ مستوى التأثير βi (٠.٢١٧) ويفسر ذلك بان الزيادة بدرجة واحدة في مستوى وجود البرمجيات اللازمة لدعم وجود الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء بقيمة (٠.٢١٧)، ويؤكد ذلك قيمة F value (٧.٣٤) والتي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥)، وكذلك قيمة (T)، وبمستوى دلالة (0.000) وبناءاً على ما سبق يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه **" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) "**. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Alawneh&Hattab,2009).

٤-٣-١-٣ إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

وتنص هذه الفرضية على " **لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال موارد الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**." ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول رقم (٢١) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند إختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (٢١)

نتائج إختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر درجة تطبيق مجال موارد الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

المتغير المستقل	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F value	Sig. مستوى الدلالة	βi معامل الإنحدار	T value	Sig. مستوى الدلالة
أثر موارد الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	0.439	0.192	47.50	0.000	0.439	6.89	0.000

يبين الجدول رقم (٢١) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر وجود موارد الشبكات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية، حيث تبين إن هناك اثر ذي دلالة إحصائية لمستوى وجود الشبكات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (٠.٤٣٩) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، أما معامل التحديد (R^2) يفسر ما نسبتة (٠.١٩٢) من التباين في المتغير التابع، أي أن (١٩%) من التغيرات التي تحدث في مستوى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية ناتجة عن التغير في مستوى وجود الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية، كما بلغ مستوى التأثير βi (٠.٤٣٩) ويفسر ذلك بان الزيادة بدرجة واحدة في مستوى وجود الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم وجود الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء بقيمة (٠.٤٣٩)، ويؤكد ذلك قيمة F value (٤٧.٥٠) والتي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥)، وكذلك قيمة (T)، وبمستوى دلالة (0.000) وبناءاً على ما سبق يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه **"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال موارد الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين**

الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)." واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Yang&Ming,2012)، و (بدوي،٢٠١٣).

٤-٣-١-٤ إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

وتنص هذه الفرضية على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)". ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول رقم (٢٢) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند إختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (٢٢)

نتائج إختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر درجة وجود القيادة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

المتغير المستقل	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F value	Sig. مستوى الدلالة	βi معامل الإنحدار	T value	Sig. مستوى الدلالة
أثر وجود القيادة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	0.279	0.077	12.47	0.001	0.279	10.51	0.001

يبين الجدول رقم (٢٢) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر وجود القيادة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية، حيث تبين إن هناك اثر ذي دلالة إحصائية لمستوى وجود القيادة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (٠.٢٧٩) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، أما معامل التحديد (R^2) يفسر ما نسبته (٠.٠٧٧) من التباين في المتغير التابع، أي أن (٨%) من التغيرات التي

تحدث في مستوى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية ناتجة عن التغير في مستوى وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية، كما بلغ مستوى التأثير βi (٠.٢٧٩) ويفسر ذلك بان الزيادة بدرجة واحدة في مستوى وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم وجود الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء بقيمة (٠.٢٧٩)، ويؤكد ذلك قيمة F value (١٢.٤٧) والتي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٠٥)، وكذلك قيمة (T)، وبمستوى دلالة (0.001) وبناءاً على ما سبق يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)".** واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Philps&Wright,2008).

٤-٣-١-٥ إختبار الفرضية الفرعية الخامسة

وتنص هذه الفرضية على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال توافر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)" ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول رقم (٢٣) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند إختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (٢٣)

نتائج إختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر درجة وجود الخبراء والمختصين في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

المتغير المستقل	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F value	Sig. مستوى الدلالة	βi معامل الإنحدار	T value	Sig. مستوى الدلالة
أثر توافر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	0.244	0.059	9.36	0.003	0.244	13.14	0.003

يبين الجدول رقم (٢٣) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر وجود الخبراء والمختصين في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية، حيث تبين إن هناك اثر ذي دلالة إحصائية لمستوى وجود القيادة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (٠.٢٤٤) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، أما معامل التحديد (R^2) يفسر ما نسبتة (٠.٠٥٩) من التباين في المتغير التابع، أي أن (٥%) من التغيرات التي تحدث في مستوى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية ناتجة عن التغير في مستوى وجود الخبراء والمختصين في مجال الإدارة الإلكترونية واللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية، كما بلغ مستوى التأثير βi (٠.٢٤٤) ويفسر ذلك بان الزيادة بدرجة واحدة في مستوى وجود الخبراء والمختصين لدعم وجود الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء بقيمة (٠.٢٤٤)، ويؤكد ذلك قيمة F value (٩.٣٦) والتي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٠٦)، وكذلك قيمة (T)، وبمستوى

دلالة (0.003) وبناءاً على ما سبق يتم رفض الفرضية الفرعية الخامسة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال توافر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)"**. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (ابو عاشور و النمري،٢٠١٣).

٤-٣-٢ إختبار الفرضية الرئيسة الثانية: " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية ".

وبهدف إختبار هذه الفرضية تم تطبيق تحليل التباين المتعدد Multivariate Analysis Of Variance (Manova) لمجال تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية، تبعاً للمتغيرات الديموغرافية، والجدول رقم (٢٤) يبين ذلك.

جدول (٢٤)

نتائج تحليل التباين المتعدد على مجال تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
العمر.	0.730	٣	0.243	1.03	0.38
المسمى الوظيفي.	0.284	٤	0.071	0.30	0.87
الخبرة العملية.	0.101	٣	0.034	0.144	0.93
المستوى التعليمي.	0.245	٣	0.082	0.34	0.79
الخطأ	19.97	١٤٩	0.235		

*** دالة إحصائيا عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$).**

يظهر من جدول رقم (٢٤) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$). بين إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية عينة الدراسة حول مجال تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية تبعا للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية، مما يعني قبول الفرضية الرئيسة الثانية وهي " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية ".

أما إختبار الفروقات في إجابات عينة الدراسة حول مجال تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية التي تعزى لمتغير الجنس، فإنه سيتم إختبارها باستخدام إختبار One Sample T-Test، والجدول رقم (٢٥) يوضح نتيجة هذا الإختبار.

جدول رقم(٢٥)

إختبار One Sample T-Test لإختبار الفروقات في إجابات عينة الدراسة حول مجال تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية والتي تعزى لمتغير الجنس

	المجال	الوسط الحسابي		الانحراف المعياري		قيمة (t)	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ذكر	أنثى	ذكر	أنثى			
١	تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية.	4.42	4.41	0.41	0.45	0.136	148	٠.٨٩٢

تشير النتائج الإجمالية إلى أن مستوى الدلالة المعنوية لإختبار (t)، قد بلغ (0.892)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً مما يعني قبول الفرضية العدمية، وهي عدم وجود فروقات في إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية حول مجال تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير الجنس.

٤-٣-٣ إختبار الفرضية الرئيسة الثانية: " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية ".

وبهدف إختبار هذه الفرضية تم تطبيق تحليل التباين المتعدد Multivariate Analysis Of Variance (Manova) لمجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية، والجدول رقم (٢٦) يبين ذلك.

جدول (٢٦)

نتائج تحليل التباين المتعدد على مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
العمر.	1.94	٣	0.648	2.49	0.066
المسمى الوظيفي.	6.23	٤	1.55	5.99	0.000 *
الخبرة العملية.	1.55	٣	0.520	1.99	0.12
المستوى التعليمي.	1.25	٣	0.41	1.61	0.19
الخطأ	22.105	١٤٩	0.260		

* **دالة إحصائيا عند مستوى (0.05≥α).**

يظهر من جدول رقم (٢٦) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**0.05≥α**). بين إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية عينة الدراسة حول مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، تبعا للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية، باستثناء عامل المسمى الوظيفي الذي أظهر وجود فروقات في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الوظيفة، حيث بلغت قيمة (F)، حوالي (5.99)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعنوية (**0.05≥α**).

ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول رقم (٢٧) يوضح ذلك.

الجدول (٢٧)

نتائج تطبيق طريقة (Scheffe) للمقارنات البعدية على مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	المتوسط الحسابي	مدير	مساعد مدير	موظف إداري	علاقات عامة	موظف تكنولوجيا معلومات.
مدير	4.50				0.173*	
مساعد مدير	4.37			0.047*		
موظف إداري	4.33					
علاقات عامة	4.48					
موظف تكنولوجيا معلومات.	4.16					

*** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية (α=٠.٠٥).**

يظهر من الجدول (٢٧) أن مصادر الفروق كانت بين المسمى الوظيفي (مدير، وموظفي العلاقات العامة)، لصالح المدير، بمتوسط حسابي (٤.٥٠)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لوظفية العلاقات العامة (٤.٤٨)، وكذلك فان هناك فروقات بين المسمى الوظيفي (مساعد مدير) و(موظف إداري)، وكانت الفروقات لصالح المسمى الوظيفي مساعد مدير بمتوسط حسابي (4.37).

أما إختبار الفروقات في إجابات عينة الدراسة حول مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية والتي تعزى لمتغير الجنس، فإنه سيتم إختبارها باستخدام إختبار one sample t-test، والجدول رقم (٢٨) يوضح نتيجة هذا الإختبار.

جدول رقم(٢٨)

إختبار one sample t-test لإختبار الفروقات في إجابات عينة الدراسة حول مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء والتي تعزى لمتغير الجنس

	المجال	الوسط الحسابي		الانحراف المعياري		قيمة (t)	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ذكر	أنثى	ذكر	أنثى			
١	تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	4.32	4.38	0.53	0.97	0.55	148	٠.٥٨٣

تشير النتائج الإجمالية إلى أن مستوى الدلالة المعنوية لإختبار (t)، قد بلغ (0.583)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً مما يعني عدم وجود فروقات في إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية حول مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء تعزى لمتغير الجنس.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة وتوصياتها

٥-١ : نتائج الدراسة

من خلال تقصي منهج الدراسة من بداية تحديد مشكلة الدراسة إلى نهاية تحليل البيانات وإختبار الفرضيات فقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١- إن شركات التامين الأردنية عينة الدراسة، تطبق جميع عناصر الإدارة الإلكترونية في إدارة عملياتها الإدارية المختلفة وتتم عملية التطبيق من خلال توفر جميع عناصر الإدارة الإلكترونية التي تمت دراستها لأغراض تحقيق أهداف هذه الدراسة، وان هذه العناصر الموجودة والمطبقة ندرجها حسب أهميتها بالاستناد إلى متوسطها الحسابي:

أ- توفر معدات الحاسوب كأساس لوجود الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.

ب- وجود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.

ت- وجود موارد الشبكات والإتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.

ث- القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية.

ج- مجال توافر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية.

٢- تسعى إدارات شركات التأمين الأردنية عينة الدراسة إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من خلال العمل على تحسين منظومة الأبعاد الآتية وهي: تعزيز سرعة إنجاز

المعاملات والرد عليها إلكترونياً، الدقة في إعطاء المعلومات، تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء، وتعزيز رضا متلقي الخدمة.

٣- إن هناك معوقات عديدة قد تشكل عائقاً أمام نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية، وقد كان الاتجاه العام لآراء عينة الدراسة مرتفعة القبول اتجاه جميع أشكال المعوقات التي قد تحد من نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية وهذه المعوقات هي المعوقات المادية والثقافية والبشرية والمعوقات التقنية.

٤- كما أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وأن مستوى التأثير كان واضحا لجميع مجالات عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، ويمكن أن نذكرها على النحو الآتي:

أ- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة وجود مجال معدات الحاسوب كأساس لوجود الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ب- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ت- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال موارد الشبكات والاتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ث-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ج- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تطبيق مجال توافر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

٥- وبينت نتائج التحليل الإحصائي بأنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$). بين إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية عينة الدراسة حول مجال تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية تبعا للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

٦- أظهر نتائج التحليل الإحصائي بأنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$). بين إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية عينة الدراسة حول مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، تبعا للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية، باستثناء متغير المسمى الوظيفي الذي أظهر فروقات في إجابات العاملين في شركات التأمين الأردنية حول مجال تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

٥-٢: توصيات الدراسة

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، فان الباحثة توصي بما يأتي:

- **التوصيات المتعلقة بنتائج الدراسة:**

١- العمل على تعزيز منظومة عمل الإدارة الإلكترونية من خلال زيادة حجم الصلاحيات الممنوحة للموظفين والتي تسمح بتنفيذ المعاملات وإبرام الصفقات التأمينية مع عملاء جدد إلكترونياً.

٢- العمل على دراسة المعوقات التي قد تحد من نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية، ومحاولة وضع الحلول المناسبة لها قبل حدوثها، وذلك من خلال تخصيص ميزانية لشراء المعدات اللازمة لذلك، وتوفير الخبراء والمختصين لدعم منظومة الإدارة الالكترونية.

٣- أن تقوم إدارات شركات التأمين بدراسة رغبات وحاجات العملاء من خلال الإعتماد على موقعها الإلكتروني في عرض استفتاء حول جودة الخدمات التي تقدمها الشركة وبالتالي العمل على تلبية رغباتهم.

٤- إضافة بوابات الكترونية للشكاوى المقترحة من قبل العملاء وأن تكون هذه الاقتراحات مرتبطة مع متخذي القرارات في الشركة.

- **التوصيات العامة:**

١- ضرورة أن تتبنى جميع القطاعات الاقتصادية الخاصة والحكومية الإدارة الإلكترونية كأساس لتحسين جودة العمل والخدمات التي تقدمها هذه القطاعات لعملائها، وللمتعاملين معها.

٢- أن يكون هناك صندوق مشترك لشركات التأمين يهدف إلى تقديم الدعم المادي لتحسين البنية التحتية للإدارة الإلكترونية في المملكة، وذلك لضمان سير العمل بشكل سليم وتفاديا للمشكلات التقنية التي قد تحدث وتربك إجراءات العمل فيها.

٣- أن تقوم شركات التأمين الأردنية بتعيين المؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات وذلك لأن الإدارة الإلكترونية لا تستوعب الموظفين غير القادرين على العمل ضمن بيئة تكنولوجيا المعلومات.

المراجع

١. إبراهيم، خالد (٢٠١٠)، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص ٦٧.

٢. أحمد، محمد (٢٠٠٩)، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ٢٩٣.

٣. أبو أمونه، يوسف (٢٠٠٩)، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٤. بدوي، خالد (٢٠١٣)، أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري، رسالة ماجستير، جامعة بورسعيد، بور سعيد، مصر.

٥. بوعنان، نور الدين (٢٠٠٧)، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بو ضياف، الجزائر، ص٦٩.

٦. الجداية، محمد و خلف، سناء (٢٠١٢)، التجارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط٢، عمان، الأردن، ص٥٧.

٧. الحسنات، ساري (٢٠١١)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، رسالة ماجستير غير منشوره، القاهرة.

٨. حلوز، فاطمة و الضمور، هاني (٢٠١٢)، أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٣٩، العدد ١، ص ص ٤٧-٦٤.

٩. الحوري، سليمان وآخرون (٢٠١١)، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجيات الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على شركات صناعة الدواء الأردنية، مجلة دراسات الجامعة الأردنية، المجلد ٣٨، العد١، ص ص١٤٣-١٦٠.

١٠. الحسن، حسين (٢٠١١)، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية معهد الإدارة العامة الرياض، ١-٤-١١-٢٠٠٩.

١١. الضمور، هاني (٢٠٠٥)، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة ، عمان ، ٢٠٠٥.

١٢. الدايني، رشاد (٢٠١٠)، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

١٣. درويش، علي (٢٠٠٥)، تطبيقات الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

١٤. الرشيد، عليان(٢٠٠٨)، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية، الرياض، السعودية.

١٥. الزين، ثامر (٢٠١٣)، أثر تطبيقات نظم الأعمال الإلكترونية في ذكاء المنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

١٦. السالمي، علاء الدين (٢٠٠٨) ، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن.

١٧. سيف، ناصر (٢٠١٣)، أثر تطبيق أبعاد جودة الخدمات في نتائج المرضى- دراسة ميدانية على مراكز الرعايه الصحية الأولية في الأردن، مجلة دراسات الجامعة الأردنية، المجلد ٩، العدد٤، ص ٧٤٧.

١٨. السيفو، وليد ومشعل، أحمد،(٢٠٠٣)، الاقتصاد القياسي التحليلي بين النظرية والتطبيق. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

١٩. الصالح، أسماء وجرادات، ناصر (٢٠١١)، المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى فاعلية هذه المتطلبات في القطاع الحكومي الأردني، مؤتمر الزرقاء، المؤتمر العلمي الدولي الثامن، جامعة الزرقاء.

٢٠. الضافي، محمد (٢٠٠٦)، مدى امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية.

٢١. العاني، مزهر ، جواد، شوقي (٢٠١٤)، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٢٢. ابو عاشور، خليفة و النمري، ديانا (٢٠١٣)، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد ٩، عدد٢، ص ١٩٩–٢٢٠.

٢٣. العتوم، إبتسام (٢٠١٥)، مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثره على تحسين جودة الخدمة، دراسة ميدانية على وزارة التعليم العالي الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدارا، اربد، الأردن.

٢٤. العواملة، خالد (٢٠١٤)، أثر مخرجات نظم المعلومات في الخدمات الالكترونية الحكومية في الأردن، أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.

٢٥. عيشاوي، احمد(٢٠١٠)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد٧، جامعة ورقلة، الجزائر، ص٢٨٧-٢٩٣.

٢٦. العزاوي، رشاد (٢٠١٠)، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط' عمان، الأردن.

٢٧. العرود، شاهر وشكر، حمدون(٢٠٠٩)، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد،٥، العدد،٤، ص ص٤٧٥-٤٩٥.

٢٨. العواجين، أكثم (٢٠١٣)، أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

٢٩. الفقي، ممدوح (٢٠١٣)، الحوسبة السحابية بين المخاوف والآمال، مجلة التعليم الالكتروني، جامعة المنصورة، مصر.

٣٠. قدوري، سحر (٢٠١٠) الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، عدد ١٤، العراق، ص١٥٧-١٧٥.

٣١. القريوتي، محمد (٢٠١٥)، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص ٣٠١.

٣٢. المغربي، عبد الحميد (٢٠٠٤)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها : دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط " ، بحث منشور ،

المؤتمر العلمي السنوي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية ، ٢٠-٢٢ أبريل ٢٠٠٤ ، جامعة المنصورة : كلية التجارة، مصر.

٣٣. المسعودي، سميرة (٢٠١٢)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشوره، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة.

٣٤. المكاوي، محمد (٢٠١١)، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، المنصوره، مصر، ص ١٥٣.

٣٥. النجار، فايز (٢٠١٣)، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٣٦. هوبكينز، برايان وجيمس، ماركهام (٢٠٠٧)، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية،(ترجمة خالد العامري)، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

٣٧. ياسين، سعد (٢٠١٠)، الإدارة الإلكترونية، دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص٦٣.

المواقع الالكترونية:

- الموقع الإلكتروني للشركة الوطنية التأمينات الصحية، زيارة بتاريخ 12.7.2015 (ar.nethelth.net).

- الموقع الإلكتروني لسوق عمان المالي، زيارة بتاريخ (www.ase.jo.gov) 1.7.2015.
- موقع عالم التقنية، زيارة بتاريخ 6.9.2015 (www.teach–wd.com).
- الموقع الإلكتروني لشركة اسكدنيا تاريخ الزيارة 7.7.2015 www.escadenia.com
- الموقع الالكتروني لصحيفة رسالة الجامعة، زيارة بتاريخ 7.9.2015، (www.rs.ksu.edu.sa/٧٢).

1. Alawneh, A. and Hattab, E. (2009), An Empirical Study of Sources Affecting E-Business Value Creation in Jordanian Banking Services Sector. International Arab Journal of e-Technology, 1 (2): 1-8.
2. Al Rahahle, Abdelrazaq (2014), The Impact Of E- Management Role Of Human Resource Development In Improving The Performance Of The Organization, **International Journal Of Business And Social Science**, Vol 5, No 10 , Pp 264-271.
3. Mellivell, L. (2007). **British University E- Management in Hong Kong Setting** . Higher Education in Hong Kong , 6 (2): 32 - 77.
4. Malhotra, N. K. (2003), **Marketing research**, New Jersey: Prentice Hall.
5. Nunnally, J. C. , (1978), "**Psychometric Theory**", Second Edition, McGraw-Hill Book Company, New York.
6. Obidat, and & abu shnab, emad (2010), Drivers of E-Government and E-Business in Jordan , Journal Of Emerging Technology In Web E-Business in Jordan, Inter national Vol2,No 3 , August 2010, P204-2011.
7. Phillips, P. and Wright, C. (2008) E-business's impact on organizational flexibility. Journal of Business Research, PP. 1-10.
8. Rawash, Hassan(2014), Electronic Management Contribution To The Development Of Managerial Functions In Jadara University**, Academic Research International**, , Vol 5, N 5, Pp 213-225.

9. Sekaran, Uma (2003) ," Research Methods for Business: A skill Building Approach', 4th Edition , John Wiley and sons Inc. , New York.

10. Turban, E, King,D, Lee,J (2010), Electronic Commerce A managerial Perspective, New Jersy: Pearson Prentice Hall, P51.

11. Wang, zee (2011), Bank's E-business effect on the residential consumer behavior in China, available on line at: http://ieeexplore.ieee.org/.

12. Yang, Chyan & Ming Liu. Hsian, (2012) , " Boosting firm performance via enterprise agility and network structure", Taiwan, Management Decision Vol. 50 No. 6, pp. 1022-1044.

الملاحق

- ملحق رقم (١) إستبانة الدراسة.
- ملحق رقم (٢) اسماء المحكمين.
- ملحق رقم (٣) شركات التأمين الأردنية عينة الدراسة.

ملحق رقم (١) إستبانة الدراسة.

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة جدارا

كلية الاقتصاد والأعمال

قسم إدارة الأعمال الإلكترونية



السادة المستجيبين الكرام،،،،

تحية طيبه وبعد ،،،،،

إن هذه الإستبانة التي بين أيديكم هي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الإلكترونية بعنوان:

" أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من وجهة نظر العاملين فيها "

دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية

ونظراً لما تتمتعون به من علم ودراية ومعرفة تامة حول موضوع الدراسة فإننا نرجو من حضراتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة، وإننا على ثقة تامة بأنكم سوف تساهمون في إثراء الدراسة بإجاباتكم الدقيقة والتي تمثل الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية. وسوف يتم التعامل مع المعلومات المقدمة بسرية تامة وفقط لأغراض البحث العلمي.

واقبلوا الاحترام

إشراف **الباحثة**

د. محمد نور جداية

الجزء الأول:

الخصائص الديموغرافية والوظيفية: يرجى وضع إشارة (√) في المربع المناسب.

١- الجنس

أ- ذكر☐ ب - أنثى ☐

٢- العمر

أ- أقل من ٢٥ سنة ☐ ب- من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ ☐

ج- من ٣٥ سنة إلى أقل ٤٥ سنة ☐ د- ٤٥ سنة فأكثر ☐

٣- المسمى الوظيفي

أ- مدير☐ ب- مساعد مدير☐ ج- موظف إداري☐

د- ضابط علاقات عامة ☐ هـ- موظف تكنولوجيا معلومات ☐

٤- الخبرة العملية

أ- أقل من ١٠ سنوات ☐ ب- من ١٠ - أقل من ١٥ سنة ☐

ج- من ١٥ - أقل من ٢٠ سنة ☐ د- ٢٠ سنة فأكثر ☐

٥- المستوى التعليمي

أ- دبلوم وأقل ☐ ب- بكالوريوس ☐ ج- ماجستير ☐ د- دكتورا☐

الرقم	درجة الموافقة	موافق بشده	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشده
المجال الأول: مدى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية.						
أولاً: مدى توفر معدات الحاسوب كأساس لوجود الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.						
١	تقوم الشركة بتوفير جهاز حاسوب لكل موظف في موقع عمله.					
٢	توفر الشركة أجهزة حاسوب متنقلة للموظف الذي تقتضي مهماته الوظيفية العمل خارج الشركة.					
٣	لدى الشركة وسائل ربط تكنولوجي بين أجهزة الحاسوب الشخصية وبين مركز الحاسوب (الحاسوب المركزي)، في مقر الإدارة.					
٤	تعمل الشركة على تحديث وتطوير أجهزة الحاسوب في الشركة بأحدث الأجهزة المتوفرة في السوق.					
٥	يوجد في الشركة قطع صيانة لأجهزة الحاسوب لاستخدامها في حال حدوث أي خلل فني أو مادي.					
٦	تقوم الشركة بتوفير أجهزة حاسوب ذات مواصفات عالية تقنياً.					
ثانياً: مدى موافقتكم على درجة وجود البرمجيات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية.						
الرقم	درجة الموافقة	موافق بشده	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشده
٧	تتم عملية إدارة قواعد البيانات من خلال برامج للحاسبات تدير جميع العمليات المتعلقة بالبيانات وباسترجاع البيانات في الشركة.					
٨	يتم تطبيق نظم برمجيات المجموعة والتي تتيح لأكثر من موظف					

الرقم	درجة الموافقة	موافق بشده	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشده
	استخدام نفس البرنامج لتنفيذ مهام معينة.					
٩	يتم وضع نظام آلي يدعى Workflow، وهي عمليات مصممة بطريقة يمكن معها تشغيل عدة وظائف في آن واحد.					
١٠	تقوم إدارة الشركة بتحديث وبرمجة البرامج الإلكترونية للشركة على أحدث لغات البرمجة العالمية كلما دعت الحاجة إلى ذلك.					
١١	تهتم إدارة الشركة ببرمجة جميع أنشطة الشركة الإدارية وإتمامها إلكترونياً لضمان جودة العمل.					
١٢	يوجد فِرق دعم فني وتقني من المختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات يعملون على صيانة وتطوير البرامج وتحديثها.					
ثالثاً: مدى موافقتكم على درجة وجود موارد الشبكات والإتصالات اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.						
١٣	يوجد في الشركة شبكة إنترنت تتصف بمواصفات عالية الجودة من حيث السرعة والسعه، لتتحمل حجم العمل فيها.					
١٤	يوجد شبكات تعمل تحت نظام ذي استعمالات موحدة والذي يمثل مجموعة من الإتفاقيات والبروتوكولات التي يُعتمد عليها في التفاهم والتعامل بين الحاسبات.					
١٥	تهتم الشركة بتوفير الصيانة والدعم الفني اللازم لشبكة الإنترانت من أجل ضمان تحسين جودة العمل بين أقسام الشركة وفروعها.					
١٦	تهتم الشركة بتكنولوجيا الإكسترانت لربط المصالح داخل الشركة (مدير الفروع، مدير التسويق) بأطراف من خارج الشركة.					
١٧	تعمل نظم شبكة الإكسترانت الخاصة بشركة التأمين على تنسيق وتبادل وثائق الأعمال من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات					

الرقم	درجة الموافقة	موافق بشده	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشده
	التأمينية.					
١٨	هناك موظفين مختصين في مجال الشبكات وتراسل المعلومات يقومون بتصميم نظم عمل حديثة كلما دعت الحاجة لذلك.					
رابعاً: مدى موافقتكم على وجود القيادة الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية في شركات التامين الأردنية.						
١٩	تتمتع الإدارة العليا في شركات التأمين الأردنية بالكفاءة والقدرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتحقيق الأهداف بشكل إلكتروني.					
٢٠	تقوم الإدارة باستعمال البريد الإلكتروني في المراسلات الإدارية بين المستويات الإدارية في الشركة.					
٢١	تقوم الإدارة العليا بتفويض صلاحيات لمستويات الإدارة الأدنى للتخلص من البيروقراطية في العمل.					
٢٢	يتم نشر الخطط التي تقررها الإدارة العليا إلكترونياً بين الموظفين.					
٢٣	تعتمد عملية اتخاذ القرار في الشركة على المعلومات الإلكترونية التي تنتقل من أسفل الهرم الوظيفي إلى الإدارات العليا.					
٢٤	تعتمد القيادة الإلكترونية في الشركة على منظومة مؤهلة من القادة الإلكترونيين.					
خامساً: مدى موافقتكم على وجود مجال توافر المختصين والخبراء الذين يمثلون بعد الأفراد للإدارة الإلكترونية						
٢٥	تعمل الشركة على تعيين خبراء مختصين في مجال تحليل وتصميم النظم.					
٢٦	يوجد في الشركة مختصين في مجال الشبكات والإتصالات لتدعيم					

الر قم	درجة الموافقة	موافق بشده	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشده
	جودة الأداء.					
٢٧	ينضم قسم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في الشركة دورات تدريبية للموظفين بين فترة وأخرى.					
٢٨	إن هناك منظومة من الموظفين الذين يعملون بروح الفريق الواحد.					
٢٩	يقوم موظفي الشركة بالعمل وفق آليه معينة لإتمام العمل إلكترونياً.					
٣٠	يتم استقطاب وتعيين الموظفين الذين يمتلكون مهارات أساسية في تكنولوجيا المعلومات لضمان قدرتهم على العمل والإستمرار.					
المجال الثاني: مجال تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التأمين الأردنية.						
أولاً: السرعة في إنجاز المعاملات والرد عليها إلكترونياً.						
٣١	يتم متابعة معاملة العميل التي قدمها للشركة حال ورودها واستلامها إلكترونياً.					
٣٢	يتم تنفيذ المعاملة وتقديمها للعميل من خلال رسائل نصية عبر البريد الإلكتروني.					
٣٣	يتم تفعيل البوابات الإلكترونية المتعلقة بتقديم المعاملات وتنفذ المعاملة من خلال الرد الآلي عبر الهاتف المحمول.					
ثانياً: الدقة في إعطاء المعلومات.						
٣٤	تقدم البوابات الإلكترونية المتعلقة بالخدمات التأمينية معلومات دقيقة حول شروط ومتطلبات التأمين.					
٣٥	تنشر الشركة آخر قراراتها المتعلقة بشؤون الخدمات التأمينية على					

الرقم	درجة الموافقة	موافق بشده	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشده
	موقعها الإلكتروني.					
٣٦	تقوم الشركة بتحديث معلوماتها المنشورة إلكترونياً باستمرار حتى تكون المعلومات المنشورة دقيقة وواضحة وحديثة.					
ثالثاً: تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء.						
٣٧	تقوم الشركة بوضع نماذج تقديم طلبات التأمين على موقعها الإلكتروني مما يخفف من تكاليف الحصول عليها.					
٣٨	تعمل بطاقة التأمين الذكية على تسهيل إجراءات عملية التامين وإلغاء العديد من الإجراءات الورقية والروتينية.					
٣٩	إن تلقي الردود على معاملات التأمين عبر الهاتف المحمول وعبر البريد الإلكتروني يقلل من تكلفة الحصول على خدمات التأمين.					
رابعاً: تعزيز رضا متلقي الخدمة.						
٤٠	هناك إهتمام من قبل إدارة الشركة بتلبية رغبات العملاء فيما يتعلق بالخدمات التأمينية.					
٤١	يتم إطلاع العملاء على كامل تفاصيل إجراءات العملية التأمينية.					
٤٢	يتم مراعاة الفوارق الثقافية بين العملاء مما يحث الشركة على الإفصاح بشكل مفصل عن خدمات التامين.					
المجال الثالث: المعوقات التي تحول دون نجاح الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الأردنية **أولاً: معوقات مادية**						
٤٣	إرتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات التكنولوجية اللازمة لتنفيذ الأعمال وإنجاز المعاملات إلكترونياً.					

الرقم	درجة الموافقة	موافق بشده	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشده
٤٤	التكلفة المرتفعة للبرامج والأنظمة الإدارية المحوسبة التي تحتاجها شركات التأمين لإنجاز أعمالها.					
٤٥	الحاجة المتكررة لتطوير الأنظمة وصيانتها المستمرة.					
٤٦	إرتفاع رواتب وأجور الموظفين أصحاب الكفاءات والخبرات.					
٤٧	إرتفاع تكلفة إعداد المواقع الإلكترونية اللازمة لإتمام منظومة العمل الإلكتروني.					
ثانياً: معوقات ثقافية واجتماعية						
٤٨	عدم قناعة العملاء بإجراءات تنفيذ وإتمام المعاملات إلكترونياً.					
٤٩	التفاوت بين العملاء في المهارات والخبرات التكنولوجية مما لا يساعد البعض من التعامل مع شركة التأمين إلكترونياً.					
٥٠	الحالات الخاصة بنظرة المجتمع إلى وسائل تكنولوجيا المعلومات التي قد يتهمها البعض بعدم مصداقيتها.					
٥١	صعوبة التعامل مع بعض المصطلحات التأمينية وذلك لقلة ثقافة المجتمع فيها.					
ثالثاً: معوقات تقنية						
٥٢	الضغط المرتفع على مواقع شركات التأمين الإلكترونية الذي قد يعطل هذه المواقع أو يوقف نشاطها لفترة من الزمن.					
٥٣	صعوبة صيانة الشبكات المترابطة للشركة لكثرة تواجد الفروع المنتشرة للشركة.					
٥٤	إنقطاعات مستمرة في الإنترنت داخلياً وخارجياً مما يعطل إتمام					

الرقم	درجة الموافقة	موافق بشده	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشده
	المعاملات بين الشركة والعملاء إلكترونياً.					
٥٥	قد لا تسمح تطبيقات البطاقات التأمينية الذكية بإتمام العمل نتيجة لخلل فني فها مما يفقد الثقة بهذه التقنية.					

شاكرين لكم تعاونكم

ملحق رقم (٢)

أسماء المحكمين لأداة الدِّراسة

	اسم المحكم	التخصص	الجامعة
١	أ.د يحيى سلامة خريسات	هندسة اتصالات.	عميد كلية الحصن الجامعية – جامعة البلقاء التطبيقية.
٢	أ.د غسان غازي كنعان	علم الحاسوب.	عميد كلية تكنولوجيا المعلومات – جامعة عمان العربية.
٣	د. فايز جمعة النجار	نظم معلومات إدارية.	جامعة العلوم الإسلامية.
٤	د. مرزوق محمد عايد	نظم معلومات إدارية.	جامعة العلوم الإسلامية.
٥	د. ماجد راضي الزعبي	إدارة أعمال.	جامعة البلقاء التطبيقية.
٦	د. شحادة خليل القريني	ذكاء اصطناعي.	جامعة البلقاء التطبيقية.
٧	د. علي عوض الوقفي	إدارة أعمال.	جامعة جدارا.
٨	د. مهند سامي طواها	نظم معلومات إدارية.	جامعة أوتارا – ماليزيا.
٩	د. شاكر أحمد القضاة	نظم معلومات إدارية.	جامعة العلوم التطبيقية.
١٠	د.حسن نجيب الرواش	نظم معلومات إدارية.	جامعة جدارا.
١١	د. زياد صالح العمري	إدارة أعمال.	جامعة جدارا.

ملحق رقم (٣) شركات التأمين الأردنية

الرقم	اسم الشركة	الرقم	اسم الشركة
١	شركة الشرق الأوسط للتامين.	١٣	الأردنية الإماراتية للتامين.
٢	النسر العربي للتامين.	١٤	العرب للتامين.
٣	التامين الأردنية.	١٥	فيلادلفيا للتامين.
٤	التامين العربية الأردنية.	١٦	الاتحاد العربي الدولي للتامين.
٥	دلتا للتامين.	١٧	التامين الوطنية.
٦	القدس للتامين.	١٨	الأردن الدولية للتامين.
٧	المتحدة للتامين.	١٩	المجموعة العربية الأوروبية للتامين
٨	الأردنية الفرنسية للتامين.	٢٠	التأمين الإسلامية
٩	الأراضي المقدسة للتامين.	٢١	الضامنون العرب للتامين.
١٠	اليرموك للتامين.	٢٢	المجموعة العربية الأردنية للتامين.
١١	المنارة للتامين.	٢٣	المتوسط والخليج للتامين.
١٢	الشرق العربي للتامين.	٢٤	الأولى للتأمين.